

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



**ESCUELA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD Y FINANZAS**

DESARROLLO DE TESIS

**EL CONTROL DE LA CARTERA DE CLIENTES Y SU
INCIDENCIA EN LA INFORMACIÓN FINANCIERA DE LA
COOPAC EN EL PRIMER SEMESTRE DEL PERIODO 2015**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y
FINANZAS**

AUTORES:

**ALVAREZ SANTA CRUZ, DANNY ANGEL
GARAY MORALES LAURA LIZET
GOICOCHEA SEMBRERA, ELOISA**

ASESOR: LIC. JAVIER, PONCE CANALES

LINEA DE INVESTIGACIÓN: TEORÍA FINANCIERA

LIMA, PERÚ

SETIEMBRE, 2017

**EL CONTROL DE LA CARTERA DE CLIENTES Y SU
INCIDENCIA EN LA INFORMACIÓN FINANCIERA DE LA
COOPAC EN EL PRIMER SEMESTRE DEL PERIODO 2015**

Presentado a la Facultad de Ciencias Empresariales- Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas, para optar el Título de Contador Público en la Universidad Peruana de las Américas.

APROBADO POR:

MG. VINCES YACILA, VICTOR EDUARDO -----
Presidente

LIC. Cerdan Flores, Rosa -----
Secretario

MG. Marin Huapaya, Juan -----
Vocal

FECHA: 06/09/2017

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a
nuestros padres que con su paciencia y su
amor incondicional nos estimula a seguir
adelante, para ser mejores cada día.

AGRADECIMIENTO

Agradecer infinitamente a Dios por darnos sabiduría y fortaleza para adquirir conocimientos nuevos y crecer en lo personal y en lo profesional, a nuestros padres por todo el apoyo moral y económico, a nuestros profesores que con su paciencia y dedicación, contribuyeron en perfeccionar nuestros conocimientos que serán aplicados en nuestras vidas.

RESUMEN

El control, una herramienta efectiva que dentro de todas sus bondades permite llevar a cabo un dominio integral de una institución; esta herramienta debe tomar mucha preponderancia sobretodo en instituciones emprendedoras que avizoran índices de crecimiento sostenido y que proyectan un futuro prometedor, ni que decir de las mega corporaciones; es el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito en adelante COOPAC, que se encuentra en el 4to. lugar del ranking nacional de cooperativas, pero sin embargo, queda demostrado que esa posición dista mucho de una COOPAC que se caracterice por una eficiente gestión; y me refiero puntualmente a las deficiencias detectadas en el control integral de la cartera de clientes, esta deficiencia proviene desde las entrañas de la gestión, sintomáticamente, tiene efectos que pueden acrecentar otras deficiencias colindantes y que trajo consigo resultados desalentadores en la información financiera, resultados integrales y patrimoniales que inquietan a nuestros clientes; la investigación consistió en detectar aquellas falencias que colindan y coadyuvan a deteriorar el control de la cartera de clientes; la información fue recopilado de vivencias personales en el papel de uno de nuestros integrantes como Analista de Auditoría de la institución en mencionando énfasis también en la información financiera publicada en la FENACREP, sobre los resultados apuntamos a propuestas más drásticas y de carácter obligatorio que incidirán en el perfil del colaborador, la modernización de los sistemas de información que impiden una óptima gestión de la cartera de clientes, el trato personalizado a los clientes, campañas y productos accesibles pero menos tolerantes y un llamado de atención a los entes rectores de la institución por la sutileza con que desembolsan inescrupulosamente sin considerar el riesgo de la transacción o mucho peor la opinión del Gerente de Riesgos.

ABSTRACT

Control, an effective tool that within all its benefits allows to carry out an integral domain of an institution; this tool must take a lot of preponderance especially in enterprising institutions that envisage sustained growth rates and that project a promising future, not to mention the mega corporations; is the case of the Cooperative of Savings and Credit in future COOPAC, which is in the 4th. place of the national ranking of cooperatives, but nevertheless, it is demonstrated that this position is far from a COOPAC that is characterized by an efficient management; and I refer punctually to the deficiencies detected in the integral control of the client portfolio, this deficiency comes from the bowels of the management, has symptomatically effects that can increase other adjoining deficiencies and that brought with it disappointing results in the financial information, results integral and patrimonial that disturb our clients; the investigation consisted in detecting those shortcomings that border and contribute to deteriorate the control of the client portfolio; the information was collected from personal experiences in the role of one of our members as Audit Analyst of the institution in mention also emphasizing the financial information published in the FENACREP, on the results point to more drastic and mandatory proposals that will affect in the profile of the collaborator, the modernization of information systems that prevent an optimal management of the client portfolio, personalized treatment of clients, campaigns and accessible but less tolerant products and a call to attention to the institution's governing bodies for the subtlety with which they disburse unscrupulously without considering the risk of the transaction or much worse the opinion of the Manager of Risks.

DESARROLLO DE TESIS

Tabla de Contenido

| | |
|--|----|
| 1. INTRODUCCION | 6 |
| 1. Capítulo I: El problema de la investigación | 1 |
| 1.1. Planteamiento del problema | 1 |
| 1.2. Formulación del problema | 2 |
| 1.2.1. Problema General | 2 |
| 1.2.2. Problema Específico..... | 2 |
| 1.3. Casuística | 3 |
| 1.3.1. Contexto | 3 |
| 1.3.2. Problemática..... | 4 |
| 1.3.3. Reclutamiento del personal | 5 |
| 1.3.4. Admisión de socios..... | 5 |
| 1.3.5. Evaluación de propuesta de crédito | 5 |
| 1.3.6. Garantías..... | 6 |
| 1.3.7. Otorgamiento de crédito a referenciados..... | 6 |
| 1.3.8. Seguimiento y análisis de cartera..... | 6 |
| 1.3.9. Tecnología de la información..... | 6 |
| 1.3.10. Recuperaciones..... | 7 |
| 1.3.11. Prejudicial y judicial | 7 |
| 1.4. Causas:..... | 7 |
| 1.4.1. Factores internos:..... | 7 |
| 1.4.1.1. Admisión de socios con problemas potenciales financieros..... | 7 |
| 1.4.1.2. Admisión de personal que no cumplen el perfil requerido..... | 8 |
| 1.4.1.3. Desidia de los colaboradores. | 8 |
| 1.4.1.4. Sistema informático. | 8 |
| 1.4.1.5. Capacitación del personal | 8 |
| 1.4.2. Factores externos:..... | 9 |
| 1.5. Consecuencias: Incidencias financieras. | 9 |
| 1.5.1. Estado de Situación Financiera. | 11 |
| 1.5.2. Estado de Resultados Integrales..... | 13 |
| 1.5.3. Indicadores de Rentabilidad. | 14 |

| | |
|---|----|
| 1.5.4. Indicadores de Liquidez..... | 15 |
| 1.6. Otros efectos negativos | 15 |
| 1.7. Resumen | 15 |
| 2. Capítulo II: Marco Teórico..... | 16 |
| 2.1. Antecedentes de la investigación | 16 |
| 2.1.1. Tesis 01: Ana Ruiz, Marcial Zurita (2007)..... | 16 |
| 2.1.2. Tesis 02: Daniela Coba Rosero (2014) | 17 |
| 2.1.3. Tesis 03: Carlos Porrales (2013) | 18 |
| 2.1.4. Tesis 04: María Moyolema (2011) | 19 |
| 2.1.5. Tesis 05: Martha García López (2014) | 19 |
| 2.1.6. Tesis 06: Cristian Javier Basantes (2010) | 20 |
| 2.1.7. Tesis 07: Aurelia Montes (2005)..... | 21 |
| 2.1.8. Tesis 08: Miriam Catunta y Félix Moreno (2015) | 22 |
| 2.1.9. Tesis 09: Marco Velorio Rodríguez (2016) | 23 |
| 2.1.10. Tesis 10: Víctor Pinedo (2013) | 24 |
| 2.2. Bases teóricas | 24 |
| 2.2.1. Morosidad..... | 24 |
| 2.2.2. Causas de la morosidad | 25 |
| 2.2.3. Impacto de la morosidad | 27 |
| 2.2.4. Clases de morosos | 30 |
| 2.3. Crédito | 32 |
| 2.3.1. Definición..... | 32 |
| 2.3.2. Tipos de crédito | 34 |
| 2.3.3. Evaluación de crédito | 36 |
| 2.3.4. Riesgo crediticio | 38 |
| 2.3.5. Definición..... | 40 |
| 2.3.6. Clasificación de las cuentas por cobrar | 42 |
| 2.3.7. Cartera..... | 43 |
| 2.3.8. Tipos de cobranza | 43 |
| 2.3.9. Políticas de cobros | 44 |
| 3. Capítulo III: Alternativas de Solución | 45 |
| 3.1. Reclutamiento del personal | 45 |

| | |
|---|----|
| 3.2. Admisión de socios | 46 |
| 3.3. Evaluación de propuesta de crédito..... | 47 |
| 3.4. Garantías | 48 |
| 3.5. Otorgamiento de crédito a referenciados | 48 |
| 3.6. Seguimiento y análisis de cartera | 49 |
| 3.7. Tecnología de la información | 49 |
| 3.8. Recuperaciones, prejudicial y judicial. | 49 |
| 3.9. Incidencia financiera. | 49 |
| 3.10. Estado Financieros Proyectados - II Semestre del 2015. | 50 |
| 3.11. Resumen | 53 |
| CONCLUSIONES | 1 |
| RECOMENDACIONES..... | 2 |
| ELABORACIÓN DE REFERENCIA | 3 |
| ANEXOS | 6 |

INTRODUCCION

Las Cooperativas de ahorro y crédito obtuvieron en las dos últimas décadas un crecimiento importante en el sistema no bancario en el Perú, la evolución de este crecimiento se debió a que muchos inversionistas optaron por aventurarse en este sector económico por los diversos beneficios de ámbito político y tributario que brindaba este sistema, bondades que fueron aprovechadas por muchos inversionistas para acceder a un espacio en el mercado y poder competir con sus pares.

El mundo político cooperativo tuvo muchas idas y vueltas, debido a que su tratamiento en el ámbito político, siempre se mantuvo en un escenario inestable lleno de incertidumbre, por las diversas controversias generadas por el ente responsable del control y supervisión de las cooperativas, las carencias de su estructura orgánica, informalidad, vulnerabilidades en su patrimonio y los beneficios tributarios otorgados a estas instituciones, eran algunas de las razones.

Este incremento de las COOPAC en el mercado financiero fue de la mano con la informalidad, su desarrollo se daría a nivel nacional, donde muchos de los inversionistas no tenían una visión ordenada a futuro, dado que por su pésima gestión fueron extinguiéndose en el camino por muchas razones, como no contribuir con la cultura y la tecnología financiera, mientras se optaba continuar bajo la informalidad, por ende bajo ese contexto se fue mermando la innovación de la tecnología y promoción de la cultura financiera que dio como fruto en el transcurrir de los años ,resultados negativos, por que los instrumentos y herramientas del control no se fueron sofisticando, por el contrario las COOPAC priorizaron con más énfasis en los productos y la gestión del mismo, (que de malo, no tiene nada), sino sería por el minúsculo interés de controlar debidamente la implementación de estos mismos productos y sobre todo no efectuar un seguimiento continuo a la cartera de clientes (socios) quienes no retribuían sustancialmente sus aportes y pagos.

Marco Legal

El Marco Legal de las Cooperativas de Ahorro y Crédito es el siguiente:

- Constitución Política del Perú del 1993.
- D.S. 074-90 TR Texto Único Ordenado de la Ley General de Cooperativas.
- Ley 26702 Ley general del sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.
- Resolución SBS N° 0540 – 199 Reglamento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito no autorizadas a operar con recursos del público.

La misión visión de la cooperativa es la siguiente:

Misión

Desarrollar y promover servicios financieros de excelencia para atender las necesidades de nuestros asociados, fomentando el ahorro, la ayuda mutua y la solidaridad para contribuir al desarrollo socioeconómico del Perú.

Visión

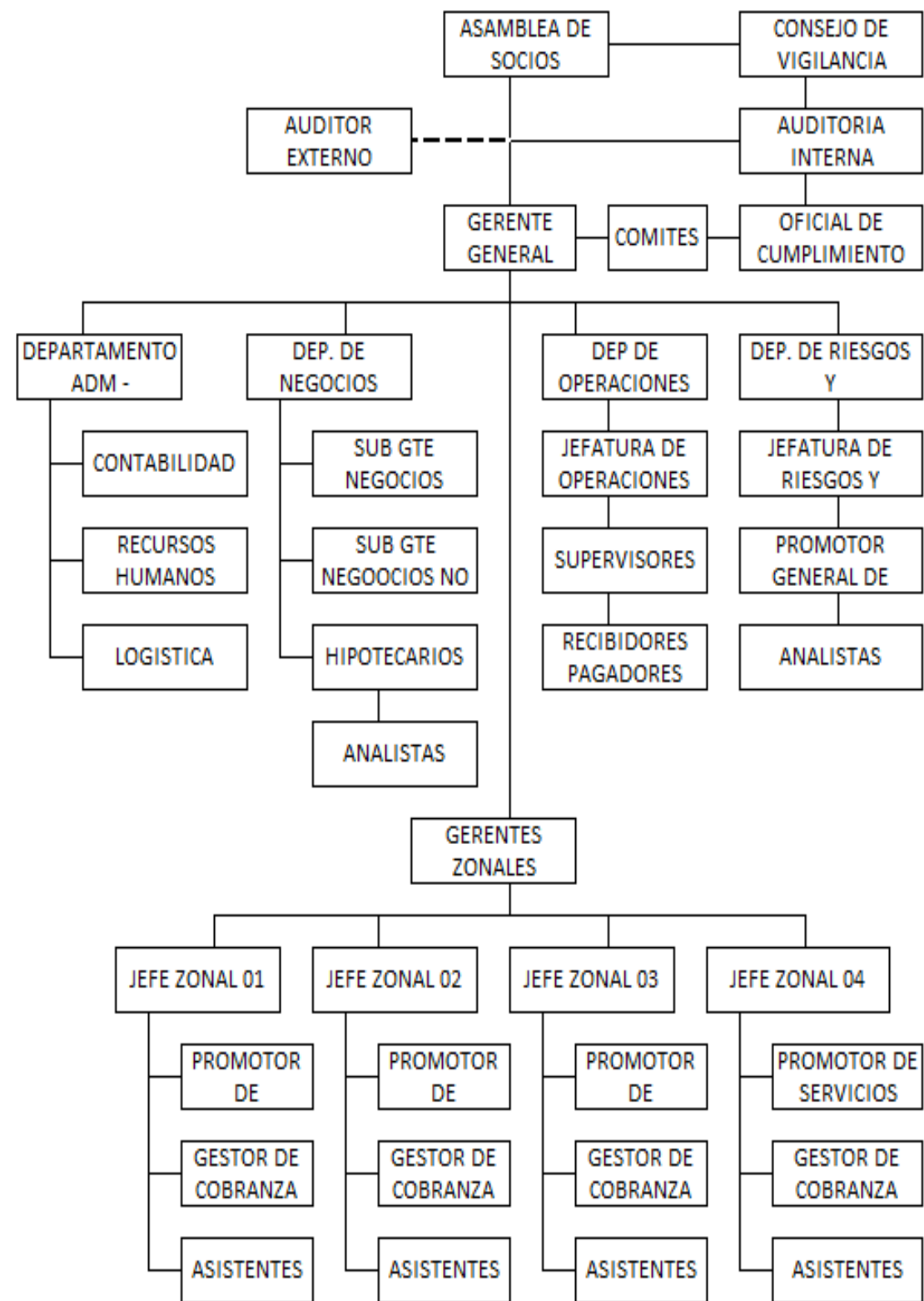
Ser la institución crediticia más importante, innovadora, confiable y con responsabilidad social del cooperativismo de ahorro y crédito del Perú.

Órganos de Dirección

La COOPAC está conformado por:

- Asamblea General de socios que es el máximo organismo
- El Consejo de Administración
- El Consejo de Vigilancia
- El Comité de Educación
- El Comité de Riesgos y
- El Comité Electoral.

Organigrama de la COOPAC



Capítulo I: El problema de la investigación

1.1. Planteamiento del problema

En un contexto económico cada vez más dinámico y competitivo, las relaciones comerciales duraderas sustituyen progresivamente a las clásicas transacciones; intercambios discretos que tienen como objetivo el futuro comercial más inmediato donde el componente estratégico adquiere, si cabe, mayor importancia en la dirección y gestión de las relaciones de la empresa con su cartera de clientes.

En la actualidad la administración de la cartera es un gran desafío para una empresa ya que el buen planteamiento y acción de este, depende de la persuasión y por consiguiente el oportuno pago por parte de los clientes, para ello existe diferentes métodos, tales como un estricto control a las promesas de pago hechas por los deudores, diariamente analizar los listados de la cartera vencida, los vencimientos del día y del día siguiente, asignación de estos créditos a los cobrados teniendo en cuenta su experiencia y valor de las obligaciones, a los deudores de créditos vencidos con sumas importantes, en lo posible visitarlos en sus instalaciones y aplicar oportunamente las claves de cobranza (administrativa, pre judicial y judicial) además de realizar un seguimiento del desarrollo de la actividad del deudor.

Otro aspecto a considerar en la administración de la cartera es sobre su incidencia en la información financiera, los resultados dependerán objetivamente producto del comportamiento financiero del cliente que está ligado a otros ámbitos políticos sociales donde su alteración podría perjudicar significativamente el comportamiento financiero del cliente y por ende la información financiera de la entidad.

En cuanto al comportamiento de las carteras de clientes de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en vías de desarrollo en el Perú sus sistemas de control adolecen de variaciones sustanciales que debilitan el control del mismo, este debilitamiento puede originarse por diferentes factores, tanto internos como externos que como consecuencia incrementaría significativamente el riesgo en la

gestión de recuperación de los créditos y afectaría considerablemente los resultados en la información financiera.

En cuanto a la COOPAC que es materia de estudio tenemos serias deficiencias en el control de las carteras de crédito, entre ellos tenemos la siguientes deficiencias que se clasifican en deficiencias externas (situaciones de riesgo que se pueden medir), e internas (situaciones que son probable controlarlo), entre las deficiencias externas tenemos: cambios significativos en las estructuras societarias de las empresas (clientes), escasez de ventas por sus fuentes de ingresos, políticas de estado etc.; y los internos: pésima gestión de evaluaciones de créditos por parte de los asesores de negocios, flexibilidad de las políticas de créditos, excepciones por parte de las agentes resolutores de créditos, otorgamiento a sujetos referenciados, deficiencias en el seguimiento de los créditos etc.

Como consecuencia de las deficiencias presentadas en el control de las carteras de crédito tenemos la afectación de los resultados del primer semestre del periodo 2015, clima laboral negativo, ajustes en los gastos corrientes, disminución en las comisiones de los trabajadores, suspensión de productos y campañas y reducción de personal.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo incide las deficiencias halladas en la gestión del control de la cartera de clientes y consecuentemente en la información financiera del primer semestre del periodo 2015?

1.2.2. Problema Específico

¿Qué factores internos y externos a la COOPAC impiden un eficiente control de la cartera de clientes?

1.3. Casuística

1.3.1. Contexto

La información proporcionada para el análisis corresponde al primer semestre del periodo 2015 de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito” reflejado en el estado de situación financiera y el estado de resultados integrales al 30.06.15, según se puede apreciar en el (anexo Nro. 02), los indicadores financieros (anexo Nro. 03) e información crediticia (anexo Nro. 04) donde se aprecia el nivel de ejecución, respecto a lo presupuestado.

Esta información brindada para el análisis también proporciona información sobre la gestión realizada durante el segundo trimestre del periodo 2015. La gestión corresponde al departamento de Negocios quienes son el brazo ejecutor de la fuente de explotación del rubro crediticio a nivel de colocaciones, captaciones y recuperaciones, además como canales de soporte también intervienen el área de operaciones, el área de riesgos y el área de selección de personal.

La siguiente información sobre la gestión realizada por las áreas mencionadas fue recogida durante el primer y segundo trimestre del periodo 2015, donde recopilamos los siguientes datos:

Áreas que intervienen como canales de soporte:

Cuadro Nro. 01

| Nro. | Área |
|------|-----------------------------------|
| 01 | Gerente General |
| 02 | Gerente de Finanzas |
| 03 | Gerente de Negocios |
| 04 | Gerente de Negocios Minoristas |
| 05 | Gerente de Riesgos |
| 06 | Gerente de RR.HH |

La Cooperativa de Ahorro y Crédito cuenta con 37 (treinta y siete) agencias a nivel nacional, además son 144 asesores de negocios (04 asesores por agencia), 37 promotores de servicios, 10 agentes de cobranzas y recuperaciones, 04 jefes regionales, 02 Gerentes Zonales y 01 Gerente de Negocios, todos pertenecientes al área de negocios.

Todo el personal mencionado se debe alinear a las siguientes disposiciones implementadas por el consejo de administración:

1. Reglamento de Créditos
2. Política de créditos, y
3. Tarifario de tasas pasivas y activas.

La COOPAC desde el inicio de sus actividades en la ciudad de Arequipa obtuvo un crecimiento paulatino e intermitente que se vio reflejado en su patrimonio, el bienestar de sus trabajadores y su descentralización a nivel nacional, considerando ciudades del sur como: la Joya, Camaná, Chivay, Ilo, Tacna, pero fue la convicción que motivó a engrandecer más la institución, por tal motivo decidió incursionar en el negocio inmobiliario proveyendo de infraestructura habitacional en ciudades como Piura, Lima, Chiclayo, Tarapoto de la mano del programa Mi Vivienda y Techo Propio, por lo que en la actualidad su trayectoria contribuyó para ser la tercera cooperativa a nivel nacional en el ranking nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú.

1.3.2. Problemática

El problema se focaliza en el deplorable control de la cartera de clientes que se ve reflejado en el incremento del índice moratorio global de las colocaciones y los resultados negativos en la información financiera.

En el control actual de la cartera se presentan producto de las siguientes deficiencias:

1.3.3. Reclutamiento del personal

El reclutamiento del personal es parte elemental de la gestión de recursos en la empresa, sin embargo hay muchos aspectos que no se han tomado en cuenta en el proceso de selección, entre principios, cualidades y conocimientos profesionales, como son: la concientización y compromiso entre los principales principios y en cuanto a cualidades podemos mencionar el trabajo bajo presión, ser metodológico y sobre todo trabajo en equipo; y los conocimientos sobre el rubro del negocio es el dominio de carteras pesadas, prevención de riesgos financieros, seguimiento de cartera y recuperaciones.

1.3.4. Admisión de socios

La admisión de socios se refiere al acto del registro del cliente en el padrón de socios de la cooperativa, para de este modo convertirse en socio de la cooperativa, este proceso es fundamental en la COOPAC porque de no realizarse un óptimo filtro se permitiría el ingreso de clientes con problemas potenciales en materia financiera. Este es el caso de nuevos clientes que ingresan a la COOPAC sin ningún filtro de por medio, se detectó, por ejemplo, que quien le brinda atención y la admisión es el recibidor pagador y no un analista financiero.

1.3.5. Evaluación de propuesta de crédito

Los socios que desean obtener un crédito con la COOPAC pasan por una evaluación de crédito, sin embargo esta evaluación es muy frágil debido a las deficiencias mencionadas en el punto 1.3.2.1 Reclutamiento del personal, y es que se completa la evaluación, pero no se determina puntos, en los que podría sufrir un detrimento financiero como es el caso de deudas a terceros que no son reportadas a la central de riesgos y tampoco son declaradas por el cliente.

1.3.6. Garantías

Las garantías por lo general aminoran el riesgo de incobrabilidad de las colocaciones, sin embargo se detectó que a pesar de las normas estipuladas en el “Reglamento General de Créditos” se otorgan créditos que superan los límites establecidos y no se exigen garantías como es el caso de socios referenciados, y si no estipulan los límites, no se exige garantía por desconocimiento del asesor de crédito.

1.3.7. Otorgamiento de crédito a referenciados

Referenciados se le denomina a aquellos socios que mantienen un lazo amical con uno o varios allegados a la institución, llámese director, gerente, presidente o miembro de algún consejo.

En este punto se resalta la actitud deliberada de los personajes mencionados para conseguir un beneficio a cambio de un otorgamiento de crédito a solicitud del socio.

1.3.8. Seguimiento y análisis de cartera

El seguimiento y análisis comprende el monitoreo de los movimientos, acontecimientos, cambios, fluctuaciones y/o estatismo de la cartera de créditos.

Se logró evidenciar que el personal no realiza el seguimiento de su cartera, entre los motivos tenemos: “porque no tienen tiempo suficiente”, “el trabajo en campo ocupa mayor parte de su tiempo”, etc. sostuvieron que “debía contratarse a mas gestores de cobranza”, y es que no se aprecia el trabajo en equipo, metodologías, organización y la facilidad de comunicación de los colaboradores para superar este problema.

1.3.9. Tecnología de la información

Con este punto nos referimos al sistema informático de la COOPAC de nombre “visualcoop” que se emplea para el registro y control de la información de ámbito operativo.

Se determinó que el sistema no brinda todas las herramientas para una adecuada gestión de la información, por el contrario padece de muchas carencias que retrasan el trabajo y no permiten un control eficiente, afectando así a todas las áreas que intervienen en la fuente de generación de recursos.

1.3.10. Recuperaciones

Este punto se refiere a la recuperación de los créditos otorgados, y es que han sido incontables las veces que se ha intentado de implementar un mecanismo que optimice el índice de recuperaciones, sin embargo, aún no se ha incorporado por desinterés de los órganos superiores.

1.3.11. Prejudicial y judicial

En este punto nos referimos a la etapa final del ciclo crediticio en situación de incobrabilidad, y es la etapa prejudicial y judicial.

Identificar y clasificar un crédito en esa instancia debe ser un evento automático para que sea derivado al área legal, sin embargo el sistema informático “visualcoop” no brinda esas facilidades, por el contrario se tiene que realizar manualmente, motivo por el cual muchos de las colocaciones en cartera que se encuentra en esta etapa no son notificados a tiempo al área legal, para que tomen las medidas correspondientes y así llevar a cabo las instancias finales y de fuerza mayor para lograr recuperar las colocaciones.

1.4. Causas:

1.4.1. Factores internos:

Son cinco (05) las causales que actúan en detrimento del control de la cartera de socios.

1.4.1.1. Admisión de socios con problemas potenciales financieros.

Este factor es causal de las problemáticas mencionadas líneas arriba, y es que la admisión de socios con problemas potenciales que son exonerados para que puedan formar parte de la COOPAC perjudica

notablemente la gestión de la cartera de créditos y por ende los resultados de los estados financieros al final del ejercicio.

1.4.1.2. Admisión de personal que no cumplen el perfil requerido.

Esta es otra causal de la degeneración en el control de la cartera de créditos, y es que el normal curso de las actividades en los negocios depende mucho de la preparación del personal para ejercer el cargo de asesor de créditos, su estabilidad emocional, aspecto cognitivo, experiencia en el rubro, valores, virtudes, cualidades y relaciones personales, son aspectos a tomar en cuenta para llevar a cabo dichas actividades.

1.4.1.3. Desidia de los colaboradores.

Este factor constituye una de las más álgidas trabas que abarca en todas los problemas subsecuentes relacionados al problema principal que es el control de cartera que se hacen mención en el punto 1.3.2.6 seguimiento y análisis de cartera y es que esta tara personal de los colaboradores es argumentada por frases como “mi contrato solo es de tres meses”, “no tengo seguridad laboral”, “lo que me pagan, no me alcanza” mientras que se estima que el 5% del total de colaboradores no está identificado ni comprometido con la COOPAC, pero se encuentra trabajando dentro de la organización para auto beneficiarse de las vulnerabilidades que carece la compañía.

1.4.1.4. Sistema informático.

Este factor es el talón de Aquiles de la COOPAC, y es que su precariedad proporciona un abanico de dificultades que obstaculiza el control de la cartera de socios.

1.4.1.5. Capacitación del personal

Esta es una causal de mayor ponderación que surge como consecuencia del pésimo proceso de selección, los órganos fiscalizadores y los órganos

directivos de negocios no capacitan debidamente al personal operativo, no se realizan capacitaciones periódicas concienzudas, y además, el personal empieza sus labores sin previamente recibir una inducción sobre su trabajo.

1.4.2. Factores externos:

- Políticas de estado.
- Desastres naturales.
- Cambios sustanciales en los estatutos de las empresas.
- Sobre endeudamiento en la unidad familiar.
- Socios con vicios impulsivos.
- Limitados conocimientos sobre educación financiera.

Todos estos factores conllevan a dificultades de los socios frente a sus obligaciones financieras.

1.5. Consecuencias: Incidencias financieras.

Se solicitó a la COOPAC los estados financieros de los periodos <2do semestre del 2014 y el 1er semestre del periodo 2015> ejercicios materia de análisis e investigación, las consecuencias originadas a causa del problema recaerán principalmente en los resultados de los estados financieros, desde nuestra perspectiva muchas de las partidas del estado de situación financiera y estado de resultados integrales han sufrido variaciones producto de las carencias detectadas en el control de la cartera de clientes con la anuencia de los directivos gestores de este problema. Entre los rubros que consideramos se encuentran más comprometidos son los siguientes:

Cuadro Nro. 02

| RUBRO | 2dosemestre 2014 | 1ersemestre 2015 | Análisis |
|----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------|
| Ingresos Operativos | S/ 34'586'369 | S/ 43'123,849 | 1.24 |
| Gastos Operativos | S/ 33'182,376 | S/ 42'744,637 | 1.29 |

| | | | |
|---|--------------|------------|------|
| Utilidad/Pérdida del período | S/ 1'403,993 | S/ 379,212 | 0.27 |
|---|--------------|------------|------|

Observamos en el cuadro Nro. 02 que existe un incremento con un indicador del 1.24 con una diferencia con respecto al periodo 2014 de S/. 8'537,480 (+24%) en el rubro de gastos del periodo, proporcionalmente a incremento de los ingresos que cuenta con indicador de S/ 9'562,261 (+29%) con respecto al año anterior, y por último una disminución del (-73%) en el rubro "*resultado del ejercicio*" por el monto de S/ 1'024,781, enrostrando en términos numéricos las carencias de la vigente gestión.

1.5.1. Estado de Situación Financiera.

| ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA (EXPRESADO EN NUEVOS SOLES) | | | | | | |
|---|-------|----------------------------------|------|---------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| | ANEXO | 2do SEMESTRE 2014 M. N. | | 1er SEMESTRE 2015 M.N. | VARIACION ABSOLUTA | VARIACION RELATIVA |
| ACTIVO | | | % | % | | |
| DISPONIBLE | | 94,421,385 | | 80,081,911 | -14,339,474 | -0.15 |
| Caja | | 3,525,334 | 0.01 | 2,820,267 | -705,067 | -0.20 |
| Bancos y Otras Emp. del Sist. Fin. del País | | 90,896,051 | 0.17 | 77,261,643 | -13,634,408 | -0.15 |
| CARTERA DE CREDITOS | | 359,358,409 | | 387,433,278 | 28,074,869 | 0.08 |
| Créditos Vigentes | | 341,891,598 | 0.63 | 370,491,705 | 28,600,107 | 0.08 |
| créditos Reestructurados | | - | - | - | - | - |
| Créditos Refinanciados | | 36,942 | 0.00 | 53,566 | 16,624 | 0.45 |
| créditos Vencidos | | 2,285,593 | 0.00 | 3,039,839 | 754,246 | 0.33 |
| créditos en Cobranza Judicial | | 435,796 | 0.00 | 679,842 | 244,046 | 0.56 |
| Rendimientos Deveng. de créd. Vigentes | | 3,046,831 | 0.01 | 3,839,007 | 792,176 | 0.26 |
| Provisiones para créditos | | 11,661,649 | 0.02 | 9,329,319 | -2,332,330 | -0.20 |
| CUENTAS POR COBRAR | | 6,689,714 | | 5,351,771 | -1,337,943 | -0.20 |
| Otras Cuentas por Cobrar | | 6,689,714 | 0.01 | 5,351,771 | -1,337,943 | -0.20 |
| TOTAL ACTIVO CORRIENTE | | 460,469,508 | | 472,866,960 | 12,397,452 | 0.03 |
| ACTIVO NO CORRIENTE | | | | | | |
| CARTERA DE CREDITOS | | 23,694,522 | | 18,955,618 | -4,738,904 | -0.20 |
| créditos Vencidos | | 6,582,515 | 0.01 | 5,266,012 | -1,316,503 | -0.20 |
| créditos en Cobranza Judicial | | 1,252,354 | 0.00 | 1,001,883 | -250,471 | -0.20 |
| Rendimientos Devengados de créditos Vigen | | 15,859,653 | 0.03 | 12,687,722 | -3,171,931 | -0.20 |
| BIENES REALIZ., RECIB. EN PAGO, ADJUD. Y FUI | | 3,008,099 | | 3,280,300 | 272,201 | 0.09 |
| Bienes Recibidos en Pago y Adjudicados | | 2,496,631 | 0.00 | 2,871,126 | 374,495 | 0.15 |
| Prov. para Bienes Realiz, Recib. en Pago, Adj | | 511,468 | 0.00 | 409,174 | -102,294 | -0.20 |
| INVERSIONES PERMANENTES | | 22,759,554 | | 26,173,487 | 3,413,933 | 0.15 |
| Inv. por Particip. Patrim. en Personal Juríd. de | | 22,759,554 | 0.04 | 26,173,487 | 3,413,933 | 0.15 |
| INMUEBLES, MOBILIARIO Y EQUIPO (NETO) | | 34,582,562 | | 41,499,074 | 6,916,512 | 0.20 |
| Inmueble mobiliario y equipo | | 34,582,562 | 0.06 | 41,499,074 | 6,916,512 | 0.20 |
| OTROS ACTIVOS (NETO) | | 1,744,131 | 0.00 | 1,744,131 | - | - |
| TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE | | 85,788,868 | | 91,652,610 | 5,863,742 | 0.07 |

| | 2do | | 1er | | | |
|--|--------------------|-------------|--------------------|-------------|--------------|-----------|
| | SEMESTRE | | SEMESTRE | | | |
| | 2014 | | 2015 | | VARIACION | VARIACION |
| ANEXO | M. N. | | M.N | | ABSOLUTA | RELATIVA |
| PASIVO | | % | | % | | |
| OBLIGACIONES CON LOS ASOCIADOS | 81,073,031 | | 167,226,862 | | 86,153,831 | 1.06 |
| Obligaciones a la Vista | 4,795,130 | 0.01 | 5,370,546 | 0.01 | 575,416 | 0.12 |
| Obligaciones por Cuentas de Ahorro | 29,730,057 | 0.05 | 34,189,566 | 0.06 | 4,459,509 | 0.15 |
| Obligaciones por Cuentas a Plazo | 44,330,285 | 0.08 | 125,158,993 | 0.22 | 80,828,708 | 1.82 |
| Otras Obligaciones | 51,258 | 0.00 | 81,500 | 0.00 | 30,242 | 0.59 |
| Gastos por pagar de Oblig. con los Asociados | 2,166,301 | 0.00 | 2,426,257 | 0.00 | 259,956 | 0.12 |
| ADEUDOS Y OBLIG. FINANCIERAS A CORTO PLAZO | 10,955,446 | | 11,503,218 | | 547,772 | 0.05 |
| Adeudos y Obligaciones con Emp. e Inst. Fin. | 10,955,446 | 0.02 | 11,503,218 | 0.02 | 547,772 | 0.05 |
| CUENTAS POR PAGAR | 2,121,241 | | 2,609,126 | | 487,885 | 0.23 |
| Otras Cuentas por Pagar | 2,121,241 | 0.00 | 2,609,126 | 0.00 | 487,885 | 0.23 |
| TOTAL PASIVO CORRIENTE | 94,149,718 | | 181,339,207 | | 87,189,489 | 0.93 |
| | | | | | - | 0 |
| PASIVO NO CORRIENTE | | | | | - | 0 |
| OBLIGACIONES CON LOS ASOCIADOS | 243,600,824 | | 125,857,002 | | -117,743,822 | -0.48 |
| Obligaciones por Cuentas a Plazo | 236,958,584 | 0.43 | 118,479,292 | 0.21 | -118,479,292 | -0.50 |
| Otras Obligaciones | 120,582 | 0.00 | 138,669 | 0.00 | 18,087 | 0.15 |
| Gastos por pagar de Obligaciones con los Asociados | 6,521,658 | 0.01 | 7,239,040 | 0.01 | 717,382 | 0.11 |
| ADEUDOS Y OBLIGACIONES A LARGO PLAZO | 133,244,697 | | 191,872,364 | | 58,627,667 | 0.44 |
| Adeudos y Obligaciones con Emp. e Inst. Fin. | 133,244,697 | 0.24 | 191,872,364 | 0.34 | 58,627,667 | 0.44 |
| OTROS PASIVOS | 182,336 | | 289,914 | | 107,578 | 0.59 |
| Otros Pasivos | 182,336 | 0.00 | 289,914 | 0.00 | 107,578 | 0.59 |
| TOTAL PASIVO NO CORRIENTE | 377,027,857 | | 318,019,280 | | -59,008,577 | -0.16 |
| | | | | | - | 0 |
| TOTAL DEL PASIVO | 471,177,575 | | 499,358,486 | | 28,180,911 | 0.06 |
| | | | | | - | 0 |
| PATRIMONIO | | | | | - | 0 |
| Capital Social | 46,547,306 | 0.09 | 38,172,351 | 0.07 | -8,374,955 | -0.18 |
| Capital Adicional | 6,513,451 | 0.01 | 5,993,470 | 0.01 | -519,981 | -0.08 |
| Reservas | 20,616,051 | 0.04 | 20,616,051 | 0.04 | - | - |
| Resultados Neto del Ejercicio | 1,403,993 | | 379,212 | | -1,024,781 | -0.73 |
| TOTAL DEL PATRIMONIO | 75,080,801 | | 65,161,084 | | -9,919,717 | -0.13 |
| | | | | | - | 0 |
| TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO | 546,258,376 | 1.00 | 564,519,570 | 1.00 | 18,261,194 | 0.03 |

1.5.2. Estado de Resultados Integrales

| ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES (EXPRESADO EN NUEVOS SOLES) | | | | | | |
|---|-------|----------------------------------|------|---------------------------------|------|-----------------------|
| | ANEXO | 2do SEMESTRE 2014 M. N. | | 1er SEMESTRE 2015 M.N. | | VARIACION ABSOLUTA |
| | 14 | | % | | % | VARIACION RELATIVA |
| INGRESOS FINANCIEROS | | 34,586,369 | 1.00 | 43,123,849 | 1.00 | 8,537,480 |
| Intereses por Disponibles | | 7,759,798 | | 7,449,406 | | -310,392 |
| Intereses y Comisiones por Cartera de Créditos | | 25,665,209 | | 34,648,032 | | 8,982,823 |
| Ingresos de Cuentas por Cobrar | | 0 | | 0 | | - |
| Participaciones Ganadas por Inversiones Permanentes | | 91 | | 68 | | -23 |
| Otras Comisiones | | 0 | | 0 | | - |
| Diferencia de Cambio de Operaciones Varias | | 376,023 | | 319,620 | | -56,403 |
| Otros Ingresos Financieros | | 785,248 | | 706,723 | | -78,525 |
| GASTOS FINANCIEROS | 15 | 19,368,639 | | 26,519,614 | | 7,150,975 |
| Int. y Com por Obligaciones con los Asociados | | 13,378,452 | 0.39 | 18,729,833 | 0.43 | 5,351,381 |
| Int. por Adeudos y Oblig. con Emp. e Inst. Fin. Del País | | 4,515,245 | 0.13 | 5,914,971 | 0.14 | 1,399,726 |
| Com. y Otros Cargos por Obligaciones Financieras | | 199,034 | 0.01 | 228,889 | 0.01 | 29,855 |
| Diferencia de Cambio de Operaciones Varias | | 1,275,908 | 0.04 | 1,645,921 | 0.04 | 370,013 |
| MARGEN FINANCIERO BRUTO | | 15,217,730 | | 16,604,235 | | 1,386,505 |
| (- Provisones para Incobrabilidad de Créditos del E | 16 | 2,503,034 | 0.07 | 3,153,823 | 0.07 | 650,789 |
| (- Prov. para Incobrabilidad de Créd. del Ejercicio Ant. | | 0 | - | 0 | - | - |
| MARGEN FINANCIERO NETO | | 12,714,696 | | 13,450,412 | | 735,716 |
| GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS | 17 | 39,489 | | 13,004 | | -26,485 |
| Gastos Diversos | | 39,489 | 0.00 | 45,807 | 0.00 | 6,318 |
| MARGEN OPERACIONAL | | 12,675,207 | | 13,437,408 | | 762,201 |
| GASTOS DE ADMINISTRACIÓN | 18 | 9,620,289 | | 11,100,598 | | 1,480,309 |
| Gastos de Personal | | 4,106,478 | 0.12 | 4,558,191 | 0.11 | 451,713 |
| Gastos de Directivos | | 55,015 | 0.00 | 61,617 | 0.00 | 6,602 |
| Gastos por Servicios Recibidos de Terceros | | 4,952,916 | 0.14 | 5,893,970 | 0.14 | 941,054 |
| Impuestos y Contribuciones | | 505,880 | 0.01 | 586,821 | 0.01 | 80,941 |
| MARGEN OPERACIONAL NETO | | 3,054,918 | | 2,336,810 | | -718,108 |
| PROVISIONES, DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN | 19 | 1,619,790 | | 1,907,882 | | 288,092 |
| Provisiones para Incobrabilidad de Cuentas por Cobrar | | 0 | - | 0 | - | - |
| Prov. para Bienes Realiz., Recib. en Pago, Adjud. y Fuera | | 497,839 | 0.01 | 627,277 | 0.01 | 129,438 |
| Depreciación de Inmuebles, Mobiliario y Equipo | | 1,106,142 | 0.03 | 1,261,002 | 0.03 | 154,860 |
| Amortización de Gastos | | 15,809 | 0.00 | 19,603 | 0.00 | 3,794 |
| RESULTADO DE OPERACIÓN | | 1,435,128 | | 428,928 | | -1,006,200 |
| OTROS INGRESOS Y GASTOS | 20 | 31,135 | | 49,716 | | 18,581 |
| Ingresos Extraordinarios | | 557 | | 791 | | 234 |
| Ingresos de Ejercicios Anteriores | | 0 | | 0 | | - |
| Gastos Extraordinarios | | 30,578 | 0.00 | 48,925 | 0.00 | 18,347 |
| Gastos de Ejercicios Anteriores | | 0 | - | 0 | - | - |
| RESULTADO NETO DEL EJERCICIO | | 1,403,993 | 0.04 | 379,212 | 0.01 | -1,024,781 |

1.5.3. Indicadores de Rentabilidad.

| RATIOS DE RENTABILIDAD | | 2014 | | 2015 | |
|--|--|------------------------------------|-------|------------------------------------|-------|
| Margen de utilidad bruta | $= \frac{\text{Ventas} - \text{Costo de ventas}}{\text{Ventas}}$ | $= \frac{15,217,730}{34,586,369}$ | 0.440 | $= \frac{16,604,235}{43,123,849}$ | 0.385 |
| OPINION Se refleja en nuestro indicador del periodo 2015 una disminucion mayor a un punto porcentual que es fruto de las deficiencias encontradas en nuestro trabajo de investigacion. | | | | | |
| Margen de utilidad operativa | $= \frac{\text{Utilidad Operativa}}{\text{Ventas}}$ | $= \frac{3,054,918}{34,586,369}$ | 0.088 | $= \frac{2,336,810}{43,123,849}$ | 0.054 |
| OPINION La utilidad operativa tambien se ve afectada debido a irregularidades detectadas en la contratacion de personal, gastos por alquileres de agencias con indicadores negativos y gastos de recuperaciones. | | | | | |
| Margen de utilidad neta | $= \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$ | $= \frac{1,403,993}{34,586,369}$ | 0.041 | $= \frac{379,212}{43,123,849}$ | 0.009 |
| OPINION El margen de utilidad neta tambien sufrio una disminucion en desmedro de la gestion cometida durante el primer semetre del periodo 2015. | | | | | |
| ROA | $= \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activos Totales}}$ | $= \frac{1,403,993}{546,258,376}$ | 0.003 | $= \frac{379,212}{564,519,570}$ | 0.001 |
| OPINION Se observa que no hubo una correcta gestión de los recursos de la empresa frente a los activos disponibles. | | | | | |
| ROE | $= \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$ | $= \frac{1,403,993}{75,080,801}$ | 0.019 | $= \frac{379,212}{65,161,084}$ | 0.006 |
| OPINION Se refleja carencias en la capacidad de la gerencia para generar utilidades frente al patrimonio. | | | | | |
| Rotacion de activos totales | $= \frac{\text{Ventas}}{\text{Activos Totales}}$ | $= \frac{34,586,369}{546,258,376}$ | 0.063 | $= \frac{43,123,849}{564,519,570}$ | 0.076 |
| OPINION Se visualiza deficiencias entre el ultimo y el penultimo periodo para generar un incremento en las ventas con los activos totales disponibles. | | | | | |

1.5.4. Indicadores de Liquidez.

| RATIOS DE LIQUIDEZ | | 2014 | 2015 |
|---------------------------|---------------------------------------|--|-------------|
| Razón Corriente | Activo Circulante | 460,469,508 | 472,866,960 |
| | Pasivo Circulante | 94,149,718 | 181,339,207 |
| | | 4.891 | 2.608 |
| OPINION | | Existe un decrecimiento en el indicador del ejercicio del segundo semestre del 2015 con respecto al periodo 2014, querepresenta una mejora en razon que contamos con activo circulante por encima de lo suficiente para cubrir nuestra obligaciones a corto plazo. | |
| Razón Defensiva | Efectivo y equivalentes | 94,421,385 | 80,081,911 |
| | Pasivo circulante | 94,149,718 | 181,339,207 |
| | | 1.003 | 0.442 |
| OPINION | | En este indicador existe una preocupacion ya que si bien nuestro activo corriente cubre nuestra necesidades a corto plazo, nuestro circulante deja de ser una garantia para cubrir dichas responsabilidades a corto plazo. | |
| Capital de trabajo | Activo Corriente - (Pasivo Corriente) | 460,469,508 | 472,866,960 |
| | | 94,149,718 | 181,339,207 |
| | | 366,319,790 | 291,527,753 |
| OPINION | | Se determino la disminucion del capital del trabajo con respecto al periodo 2014, monto por el cual deberá ser gestionado con cautela ya que se priorizara en el siguiente periodo elevar ese indicador. | |

1.6. Otros efectos negativos

- a) Pésimo clima laboral.
- b) Recorte de personal.
- c) Reducción de los sueldos.
- d) Disminución en los gastos corrientes.
- e) Cierre de agencias descentralizadas.

1.7. Resumen

Como consecuencia de los resultados y las explicaciones recibidas de las áreas comprometidas, se determinó lo siguiente:

- a) Se realiza admisión de socios con problemas potenciales financieros.
- b) La admisión de personal que no se cumplen con el perfil requerido.
- c) Existe desidia de los colaboradores y no son capacitados.
- d) El sistema informático no cumple el rol de herramienta principal para el control de la cartera de clientes.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

Para el estudio que se está realizando utilizaremos las siguientes tesis:

2.1.1. Tesis 01: Ana Ruiz, Marcial Zurita (2007)

Ana Ruiz, Marcial Zurita (2007). Tesis “Control de Gestión en la Administración de Riesgo en el Área de Colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito abierta “San José de Bermejo Ltda.” Tesis en opción al grado de Magíster en Auditoría. Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca.

Detalla que:

Analizado y evaluado el sistema de control interno relacionado con la demanda crediticia y la gestión de riesgo, como se indicó anteriormente, a la fecha la cooperativa aún no cumple de manera completa con la normativa establecida por la Superintendencia de Bancos y entidades financieras, no cuenta con un porcentaje de encaje legal de acuerdo a exigencias establecidas, para lo que la cooperativa corre el riesgo de ser observada por la superintendencia de Bancos.

La cooperativa con un sistema de control supervisada por leyes y normas específicas, como por otros órganos rectores, contando para el manejo de sus operaciones a la fecha con un sistema de control de gestión aun no adecuado o implementado en su totalidad que asegure el total resguardo de los patrimonios e intereses de sus socios, y que permita un desarrollo de sus actividades con la mayor calidad y eficiencia, el mismo que se encuentra en proceso de implementación.

Se pudo evidenciar que la calidad, efectividad y competencia de la gestión de las operaciones de las cooperativas está directamente relacionada a un control de gestión, que debe ser más adecuado para prever los riesgos y

problemas provenientes en una menor o mayor medida de aplicación por parte de sus directivos y funcionarios, ya sean estos existentes o para adelantarse a los posibles hechos.

Opinión:

Nuestra conclusión es que el objetivo fundamental de la cooperación es proponer un control de gestión para minimizar una cartera crediticia pesada y mejorar el nivel institucional y así llevar al ritmo los objetivos propuestos para dar la solución y evaluar lo que viene desarrollando.

2.1.2. Tesis 02: Daniela Coba Rosero (2014)

Daniela Coba Rosero (2014). Tesis “El Control Interno y su Afectación en la Recuperación de Cartera Vencida de la Cooperativa Acción Rural del Cantón Mocha”. Trabajo de Investigación para obtener el Título de Ingeniera en Organización de Empresas. Universidad Técnica De Ambato.

Llega a las siguientes conclusiones:

Los empleados no conocen la estrategia de la Cooperativa, la cual está inscrita en la MISIÓN de la empresa, lo que nos indica que sus actividades no llegan al cumplimiento de los objetivos planteados.

No existe un control adecuado a los procesos de crédito, lo que pone en riesgo a la Cooperativa de aumentar el indicador de créditos irrecuperables.

- La Cooperativa no desarrolla nuevos productos y servicios que permita a los socios mantener la lealtad, como mayores plazos y tipos de garantías para los créditos.
- No existe un apoyo comprometido por parte de la Directiva para realizar un seguimiento continuo a los procesos en todas las áreas para evitar fraudes y mal manejo de los recursos de la Cooperativa.
- No existe una comunicación adecuada entre los miembros de la Institución y de adentro hacia fuera, que permita estar cerca de los

clientes, a fin de conocer sus necesidades y dar soluciones inmediatas a sus socios.

Opinión:

Hemos llegado a la conclusión, que la empresa debe tener su rol de reglas para aplicar un riguroso control interno que permita garantizar a los socios la seguridad de sus inversiones y mantener rentables sus actividades. Corregir los aspectos desfavorables para la corporación de los clientes internos y llevar un estricto control evaluando el riesgo que implica el otorgamiento de créditos y su recuperación.

2.1.3. Tesis 03: Carlos Porrales (2013)

Carlos Parrales (2013), en su tesis "Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE-Guayaquil y propuestas de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas" de la Universidad Politécnica Salesiana – Ecuador, para obtener el grado de Magister en Administración.

En sus referencias manifiesta que: La actividad crediticia constituye la principal fuente de ingresos para una institución financiera, pero también puede ser causa de quiebra. La función del crédito es canalizar de manera eficiente los recursos hacia empresas y personas para impulsar el desarrollo económico y la creación de valor. El riesgo de los préstamos irrecuperables es el condicionante de la rentabilidad y de la valuación de lo que deberá ser el activo más importante de un intermediario financiero.

Opinión:

Nuestra recomendación es evaluar e indagar a nuestros clientes para poder otorgar el crédito hasta qué punto ellos pueden cancelar su deuda para generar menos morosidad y las cobranzas tienen que ser más estrictas.

2.1.4. Tesis 04: María Moyolema (2011)

María Moyolema (2011). Tesis “La Gestión Financiera Y Su Impacto En La Rentabilidad De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Kuriñan De La Ciudad De Ambato Año 2010”. Para obtener el título de ingeniería en gestión financiera. Universidad Técnica de Ambato.

La investigación concluyó en lo siguiente: Actualmente la Gestión Financiera hace referencia al gerente financiero, quien debe visualizar los aspectos de la dirección general, sin embargo, en el pasado, él mismo debía ocuparse de la obtención de los fondos, junto con el estado de la caja general de dicha empresa. La combinación de factores como la competencia, la inflación, los avances de la tecnología que suelen exigir un capital abundante.

Dentro de una organización la administración es la base fundamental para una empresa, obteniendo un mejor rendimiento y por lo tanto mantenga a la expectativa del mercado competitivo.

Opinión:

Nuestra opinión es que las cooperativas deben realizar programas de inducción permanentes a sus funcionarios para mejorar su servicio y fortalecer el control interno de las mismas, mejorando y consolidándose favorablemente y de este modo pueda ayudar a regular los gastos y los ingresos para mantenerse en un equilibrio favorable.

2.1.5. Tesis 05: Martha García López (2014)

Martha García López (2014). Tesis “Modelo de Gestión de Crédito - cobranza y cartera vencida en la matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de mayo CIA. Ltda. En la Ciudad de Quito”. Título de ingeniería en contabilidad superior, auditoría y finanzas, CPA. Universidad Regional Autónoma De Los Andes.

Conclusión:

La Gestión de Crédito y Cobranza, se convierte en un factor primordial dentro de una institución financiera, pues, su adecuada ejecución permitirá a la entidad conceder créditos con un análisis eficiente y que su cobranza sea positiva, permitiéndole alcanzar los propósitos institucionales.

La cartera vencida en las organizaciones financieras es un factor inherente a la actividad de concesión de créditos, pues todo crédito presenta un riesgo común, que es la cobranza negativa, de manera que la empresa tiene el deber de tomar decisiones para la recuperación de la cartera vencida.

Opinión:

Nuestra opinión, es que se debe enfocar en tres elementos: Manual de funciones, pues ayuda a que las funciones sean realizadas bajo los lineamientos planteados por la cooperativa, así mismo los procesos a ejecutar para la eficiente concesión de créditos y su respectiva gestión y una adecuada estrategia de cobranza, para mantener la cartera de crédito saludable.

2.1.6. Tesis 06: Cristian Javier Basantes (2010)

Cristian Javier Basantes (2010), en la Tesis "Plan Estratégico de Recuperación de la Cartera Financiera existente en la ESPOCH" de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo - Riobamba - Ecuador, para obtener el título de Ingeniero Comercial.

En sus conclusiones manifiesta que La cartera dependen dos factores: Por una parte, los recursos que se prestan y se recuperan vuelven a prestarse indefinidamente se está cumpliendo su misión.

Cuando el estudiante no paga, se rompe la cadena y se trunca la posibilidad de apoyar muchos estudiantes en el futuro. Por otra parte, los recursos provenientes de la cartera, en la medida que pasan los años, forman parte del patrimonio institucional y garantizan la supervivencia de la entidad.

Asimismo, indica que el manejo es un proceso integral junto con la cobranza y la recuperación de la cartera. Dicho proceso cuenta con actividades y etapas para obtener como resultado un producto. El proceso de concesión de crédito como algo integral donde se inicia desde el estudio de la solicitud del crédito, la asignación, la administración de la cartera y la gestión de cobranza.

Opinión:

En la recuperación de la cartera morosa existen dos tipos de factores: internos y externos.

Internos: los ocasionados por la propia cooperativa, ejemplo, otorgar un crédito mayor a su capacidad de pago

Externos: casos fortuitos como desastres naturales.

2.1.7. Tesis 07: Aurelia Montes (2005)

Aurelia Montes (2005). "La Administración del Departamento de Crédito y Cobranzas en Empresas Farmacéuticas", para la obtención del grado de Maestría en Administración, manifiesta:

Las empresas que se dedican a la producción de medicamentos presentan serios retrasos en la recuperación de las ventas a crédito, no cuentan con métodos formales para asignar los límites de crédito adecuado para sus clientes, y la administración del departamento de crédito y cobranzas es deficiente, por ello no cuentan con bases sólidas de planeación, de organización, de control y entorpece la toma de decisiones, lo que les impide alcanzar sus objetivos de cobranzas y afecta las metas de ventas.

En la actualidad es una tendencia general que los clientes de este tipo de industrias utilicen créditos otorgados por sus proveedores, como una fuente de financiamiento que no les cobra intereses, por ello la empresa no logra la recuperación oportuna de los créditos y limita los objetivos de inversión, el cumplimiento de los planes y programas de crecimiento y el pago oportuno de las obligaciones a corto plazo.

Opinión:

En nuestra investigación, en este trabajo se puede observar una deficiente administración en la oficina de créditos y cobranzas, y se comprobó que aplicando una política de administración, mejoro notablemente en la recuperación de créditos y mejoró el índice de morosidad. Y se cumplió con lo planificado.

2.1.8. Tesis 08: Miriam Catunta y Félix Moreno (2015)

Miriam Catunta y Félix Moreno (2015). Tesis “El índice de Morosidad de la Cartera de Clientes y su Incidencia en la Rentabilidad y en la Estructura de los Estados Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Católica de la Ciudad de Trujillo de los años 2012 - 2013”, con la finalidad de obtener el título profesional de Contador Público. Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Privada Antenor Orrego.

La autora concluye de la siguiente manera: Se determinó que las actuales políticas de créditos y de recuperaciones de la Cooperativa no se evalúan hace más de cuatro años, tampoco se han modificado y no se encuentran adecuadas a las condiciones actuales de la realidad social, por tanto las políticas necesitan ser evaluadas y modificadas de acuerdo a la realidad actual. Entonces al analizar la estructura financiera se encontró que la composición de recursos financieros en los ejercicios 2012 y 2013, no proporciona el menor coste, ni el menor nivel de riesgo, tampoco el mayor apalancamiento posible. Las fuentes financieras con que cuenta la cooperativa son mayoritariamente de terceros (61.32%), habiéndose incrementado en el 2013 en relación al ejercicio 2012, es decir, hubo incremento en la morosidad, lo cual implica que la morosidad incide en la estructura financiera.

Opinión:

Por último, según las investigaciones realizadas, llegamos a la conclusión que la rentabilidad de los préstamos otorgados depende mucho del índice de morosidad, si es bajo, se minimiza el riesgo crediticio, evitando de este modo mayores provisiones que afecten la rentabilidad.

2.1.9. Tesis 09: Marco Velorio Rodríguez (2016)

Marco Velorio Rodríguez (2016). Título “El Crédito Financiero Y Su Incidencia En El Desarrollo De La Gestión Financiera De Las Mypes Del Distrito De Los Olivos – Lima 2014”. Tesis para optar el grado académico de maestro en ciencias contables y financieras con mención en gestión de riesgos y auditoría integral. Universidad San Martín de Porres.

Conclusión:

La falta de antecedentes crediticios incide negativamente en la capacidad de obtener financiamiento externo a las MYPES del distrito de Los Olivos debido a que para las instituciones financieras son clientes con alto riesgo.

La evaluación de riesgos de las instituciones financieras incide en la estructura de financiamiento de las MYPES del distrito de Los Olivos, debido a que si una MYPE está muy apalancada le será muy difícil acceder a nuevo financiamiento.

Las líneas de créditos ofrecidas por las instituciones financieras inciden en el nivel de capital de trabajo de las MYPES del distrito de Los Olivos, debido a que estas necesitan tener liquidez para seguir contando con caja, existencias para atender sus ventas.

Opinión:

Nuestra conclusión es que el crédito financiero es de gran importancia en el cumplimiento de obligaciones, por lo que incide de manera directa en el desarrollo de la gestión financiera de las pymes. También reducir la tasa de interés con el apoyo del gobierno central.

2.1.10. Tesis 10: Víctor Pinedo (2013)

Víctor Pinedo (2013), en la tesis "Gestión de Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C. - año 2012" de la Universidad San Martín de Porres - Lima Perú - de la Facultad de Ciencias Contables.

En sus conclusiones manifiesta que: El análisis de las cuentas por cobrar puede ser un factor determinante al momento de tomar una decisión relacionada con la aplicación de políticas de crédito y cobranza, prosigue. En la actualidad existen normas de auditoría relacionadas con el uso de técnicas de análisis mediante herramientas informáticas, lo cual puede ser aprovechado por las empresas medianas del sector comercial para identificar oportunidades de mejora en la recuperación de las cuentas por cobrar, y poder generar mayor rentabilidad en sus operaciones.

Asimismo, manifiesta que sin manejo de liquidez no hay empresa, porque si no hay dinero o clientes que deban, cómo se podrá cumplir con las obligaciones o deudas. El manejo de la liquidez se refirió a cómo la empresa afrontó sus pagos, es decir, en cuánto tiempo la empresa pudo liquidar sus deudas, solo hablando del corto plazo por lo regular el corto plazo es de un año.

Asimismo concluimos: Si no existe un buen manejo de la liquidez en las empresas, estas tendrán que recurrir a capitales nuevos de cualquier forma y en un corto plazo dejarán de existir y tendrán que cerrar.

2.2. Bases teóricas

Para el estudio y análisis de nuestras variables, hemos creído conveniente investigar las definiciones, conceptos y teorías vertidos por diversos autores que citamos a continuación y que nos servirán de orientación para el desarrollo de nuestro proyecto de tesis.

2.2.1. Morosidad

La morosidad es el incumplimiento de las obligaciones de pago de un deudor. En tal sentido, la morosidad aplicada a los créditos bancarios, según

Guillermo de la Dehesa y Higinio Guillamon (1992)¹, se identifica como morosidad crediticia, la cual puede ser entendida como la suma de lo que los deudores de los bancos y las cajas de ahorro tienen atrasado en el pago. Por su parte, **S. MCCOY. (2008)**²“señala que se considera como moroso un crédito cuando se ha producido un retraso de tres meses en el pago de las cantidades a entregar (principal y/o intereses) por parte del deudor. Se trata de un concepto distinto al de crédito fallido que es aquél que es considerado como incobrable por parte de la entidad. Es práctica habitual la venta de la cartera de estos últimos a entidades especializadas en su recobro a un descuento sustancial respecto su valor nominal como forma de sacarlos del balance y minimizar su impacto en la cuenta de resultados”.

Por su parte, **Margarita Torrent Canaleta. (2010)**³.“Señala que la tasa de morosidad proviene del cociente entre “riesgos dudosos” (numerador) y “riesgos totales” (denominador) (2). Lo cierto, pero, es que existen muchas posibles tasas de morosidad según los riesgos a los que la referimos. Entre los más relevantes, está la “tasa de morosidad del crédito” (propiamente, tasa de morosidad de crédito a la clientela), la “morosidad de balance” (referida a los riesgos en crédito a la clientela, depósitos de entidades de crédito y valores representativos de deuda) y la “tasa de morosidad total” añadiendo a la morosidad de balance, los riesgos y compromisos contingentes”.

2.2.2. Causas de la morosidad

Por su parte, Beatriz Royo (2013)⁴. “La variación de los tipos de interés de los últimos años es la variable más significativa, debido a que afecta a la gran mayoría de la cartera hipotecaria, aumentando y reduciendo la cuota según la fluctuación de los tipos. El efecto de los tipos de interés en la

¹Guillermo de la Dehesa y Higinio Guillamon. (1992). ¿Qué es la morosidad? 01 de junio 2017, de El País Sitio web: http://elpais.com/diario/1992/12/02/economia/723250822_850215.html

²S. MCCOY. (2008). Morosidad bancaria en España. Mitos y realidades. 01 de junio de 2017, de El Confidencial Sitio web: http://blogs.elconfidencial.com/mercados/valor-anadido/2008-07-07/morosidad-bancaria-en-espana-mitos-y-realidades_440616/

³Margarita Torrent Canaleta. (2010). La morosidad de bancos y cajas: tasa de morosidad y canje de créditos por activos inmobiliarios. 01 de junio de 2017, de Observatorio de Divulgación Financiera Sitio web: <http://www.iefweb.org/es/finanzas/visordocumentospdf/11>

⁴ Beatriz Royo (2013), "La Gestión de la morosidad en entidades financieras" - Espacio Actuarial

morosidad es de carácter retardado debido al periodo de revisión de las hipotecas, que suele ser de seis meses. Debemos tener en cuenta también que el precio de la vivienda y el paro son importantes para entender la evolución de la tasa de morosidad. En los últimos años, caracterizados por un boom inmobiliario, la adquisición masiva de inmuebles como inversión o destinados a ser la vivienda habitual de los adquirentes, ha chocado con la posterior crisis económica acompañada en todo caso por el aumento de la tasa de paro de las familias”.

Por su parte, **Gonzales Tejada (2012)**⁵. “Entre la diversidad de opciones por las cuales los clientes pueden convertirse en deudores por no cumplir con los plazos determinados en los pagos, pueden determinarse una serie de motivos que suelen ser los más frecuentes. Las compañías de Telecomunicaciones deben enfrentar las complejas consecuencias que se producen al elevar los costes financieros, provocando de esta manera gastos fuera de lo establecido. El **recobro de morosos** es una tarea compleja que necesita de una comprensión desde el comienzo para lograr implementar soluciones adecuadas según cada cliente y cada contexto que los rodea”.

Por su parte, **Pere Brachfield (2013)**⁶. “Antes de abordar un problema, es fundamental conocer con exactitud sus causas. Por tanto, es necesario estudiar con precisión los determinantes de la morosidad; por un lado, existen causas coyunturales y por otro hay causas estructurales”.

“La **ralentización coyuntural de la actividad económica** constituye sin duda alguna un factor de riesgo para el aumento de la morosidad; los estudios realizados demuestran un aumento de los plazos de pago y de los impagados en las fases de desaceleración de las economías europeas. **En los períodos difíciles las empresas luchan para ganar tiempo a la hora de realizar desembolsos de efectivo y además se produce un encarecimiento del coste del dinero.** Estas circunstancias incitan a las

⁵ Gonzales Tejada (2012) "Gestión de la Morosidad" - Revista actualidad

⁶ Pere Brachfield (2013) Libro "Análisis del moroso profesional"

empresas a utilizar los plazos de pago a proveedores como sustitutos de los créditos bancarios”.

“Sin embargo, hay que destacar la importancia del segundo grupo de causas, las estructurales; éstas se han revelado como las fuentes más inquietantes de la prolongación de los plazos de pago. Por una parte existe la actitud deliberada de algunos actores económicos (administraciones públicas, grandes corporaciones industriales, gran distribución comercial) que imponen plazos de pago muy dilatados a sus proveedores, y por otra tenemos la cultura de la morosidad que desafortunadamente se ha desarrollado en algunos países europeos, hasta el punto de convertirse en un comportamiento económico habitual”.

“Hay que destacar que los estudios auspiciados por la Comisión Europea para averiguar las causas reales de los impagados empresariales en Europa, evidenciaron que la intencionalidad (por parte del deudor) es la primera causa de la morosidad, y no los problemas de liquidez del cliente para poder pagar la factura a su vencimiento”.

2.2.3. Impacto de la morosidad

La morosidad perjudica de diferentes maneras a todas las instituciones; hay diferentes factores que las causas y la repercusión en cada una de ellas es diferente existen determinados factores que pueden aumentar o amortiguar el impacto causado por la morosidad de forma que los perjuicios no tienen la misma repercusión.

Pere Brachfield (2013)⁷.Menciona que el efecto de la morosidad se ve determinada por 4 principales factores los cuales se detallan a continuación:

- a) **“La dimensión de la empresa:** Antes que nada, es importante señalar que una empresa se resiente más por culpa de los impagados cuanto más pequeña es. Las empresas grandes y bien capitalizadas tienen suficientes recursos financieros para afrontar los impagados, y además

⁷ Pere Brachfield (2013) Libro “Análisis del moroso profesional”

suelen tener los riesgos bien diversificados, con lo que pueden diluir el efecto provocado por un impago elevado. Pero para una empresa pequeña un solo impagado importante puede suponer entrar en una situación de crisis. Por lo tanto, el impacto que provocan los impagados en una empresa pequeña puede ser letal, ya que una empresa pequeña no puede soportar un quebranto como lo hace una empresa grande. Por consiguiente, idénticas cantidades de impagados pueden suponer, en el caso de una empresa grande un pequeño perjuicio económico pero significan la quiebra de una empresa pequeña”.

- b) **“Los tipos de intereses:** La morosidad ocasiona un coste financiero ya que las empresas deben financiar durante un período adicional los saldos de clientes no cobrados al vencimiento. Este coste que se produce como consecuencia del atraso en el cobro de las facturas aumenta si los tipos de interés son elevados y disminuye si los tipos son bajos. Por este motivo las épocas en que los tipos de interés son elevados, el perjuicio económico provocado por la morosidad resulta mayor que cuando los tipos son bajos”.
- c) **“El mercado y la actividad comercial:** La situación del mercado en el que se desarrolla la actividad de la empresa y el sector en el que se encuentra ejercen una influencia directa en las consecuencias de la morosidad. Una empresa que pueda compensar enseguida las pérdidas ocasionadas por un cliente moroso haciendo una o varias operaciones con clientes solventes puede salir airoso de un quebranto puntual. Por el contrario, si el mercado no favorece la realización de nuevas operaciones, la empresa que ha sufrido el percance no podrá superar la situación con rapidez y su situación económica se agravará”.
- d) **“El margen de beneficios aportado por los productos o servicios comercializados:** La empresa que no consigue el cobro de una venta realizada sufre irremediablemente una pérdida económica pura que equivale al coste del producto vendido. Asimismo sufre un lucro

cesante que es el margen comercial que ha dejado de percibir o sea el beneficio que hubiera proporcionado la venta. Por supuesto en el marco teórico de un mercado dominado por los vendedores en el que la empresa tuviera todos sus productos vendidos de antemano –o sea que pudiera vender toda su producción y tuviera su capacidad de fabricación, de comercialización y de distribución plenamente ocupadas– se podría considerar la pérdida del incobrable como el coste del bien vendido más el beneficio que ha dejado de percibir”.

Según **Miranda Serrano (2008)**⁸ estos efectos pueden resumirse en los cinco siguientes.

1. **“Problema de financiación adicional del activo circulante:** el empresario que ha de vender con largos plazos de espera hasta el cobro de sus créditos se verá obligado a financiar tal inversión con capitales propios o ajenos. Lo normal es recurrir a una financiación bancaria muy costosa y que suele generar problemas de balance. Detraer recursos por esta causa conlleva un efecto negativo adicional, no poder destinar fondos a la productividad o innovación en la empresa”.
2. **“Origen de una cadena de demoras sucesivas:** se observa en el proceso creciente que se está produciendo de aplazamiento de pagos y morosidad en los pagos un carácter regresivo que se plasma en la producción de un efecto de emulación en cadena”.
3. **“Reducción de la confianza en el crédito mercantil,** fenómeno éste que siempre se repite si el deudor incumple unilateralmente el pago del precio”.
4. **“La potencial elevación de precios:** el aplazamiento de los plazos de pago y la posible morosidad pueden traducirse en una repercusión de los costes añadidos en los precios”.

⁸Luis Miranda Serrano. (2008) Libro "Aplazamiento de pago y morosidad entre empresas"

5. **“Aumento de los impagos que se incrementan** conforme es mayor la distancia entre la entrega de bienes o prestación de los servicios y el efectivo cumplimiento de la obligación del pago”.

2.2.4. Clases de morosos

Según **José Ballesteros (2010)**⁹ manifiesta que hay que distinguir entre distintos tipos de deudores morosos:

“en primer lugar los casos institucionalizados a que me acabo de referir: administraciones públicas y empresas que habitualmente pagan con retraso. Aunque paguen tarde, al menos pagan. Por eso, los acreedores no suelen recurrir a las empresas de cobro de créditos impagados en relación con esta clase de deudas”.

“Un segundo tipo de morosos son los aprovechados, los caraduras, los pícaros: quienes nunca tuvieron intención de pagar la deuda porque se lucran a costa del trabajo ajeno. El caso prototípico es el del constructor que constituye una sociedad para cada una de sus promociones y no paga cotizaciones sociales, impuestos y, en la fase final de construcción, empieza a dejar de pagar a proveedores e incluso a empleados. Se incluyen también aquí quienes viven a lo grande, por encima de sus posibilidades, dejando pufos en todo tipo de comercios, bancos, etc. O quienes viven de alquiler en pisos cuya renta no pagan nunca. La actuación de algunos de estos individuos podría calificarse de delito de estafa: hay condenas penales a quienes contratan bienes y servicios que nunca tuvieron intención de pagar”.

“El tercer tipo de deudores morosos son las personas y empresas que no han podido pagar sus deudas por sucesos sobrevenidos: personas que sufren accidentes o enfermedades que les impiden continuar con su actividad laboral; que sufren algún imprevisto que les ocasiona gastos importantes que no pueden afrontar; empresas que se ven afectadas por un

⁹José Antonio Ballesteros (2010) "Morosidad y empresas de cobro de impagos. Usos y abusos - Artículo Revista Rankia

cambio de las circunstancias económicas, por la suspensión de pagos de sus clientes”.

“Podríamos establecer un cuarto tipo de morosos que correspondería a quienes pecan de imprudencia por excesivo optimismo. Son las personas o empresas que se endeudan por encima de sus posibilidades confiando en que su situación económica va a mejorar en el futuro, a que van a aparecer grandes oportunidades, que van a poder reducir sus gastos por debajo de lo real... No hay mala fe pero sí negligencia en la gestión de su economía personal o empresarial, en unos casos por falta de experiencia, en otros por torpeza, por excesiva ligereza, etc.”.

Según **Pere Brachfield (2014)**¹⁰ clasifica a los morosos en seis categorías básicas:

1. **“Los morosos intencionales; deudores que pueden pagar, pero no quieren:** Son los de mala fe, ya que podrían pagar –puesto que tienen suficiente liquidez– pero no quieren hacerlo: son los caraduras que pretenden ganar dinero a costa de los proveedores”.
2. **“deudores fortuitos o sobrevenidos, que quieren pagar pero no pueden:** En épocas de crisis aparecen una legión de morosos sobrevenidos. En esta clase de deudores están incluidos todos los que son de buena fe pero no pueden saldar la deuda ya que por el momento no tienen liquidez. Estos morosos pagarían si tuvieran medios para hacerlo. Los deudores que están en esta categoría acaban pagando la deuda en cuanto tengan medios económicos para hacerlo si se les concede el tiempo suficiente y se les otorgan facilidades para reintegrar la cantidad adeudada”.
3. **“Los deudores incompetentes y/o desorganizados que pueden pagar pero no saben lo que tienen que pagar:** Son los que pueden pagar y no tienen mala voluntad, pero no saben lo que tienen que

¹⁰Pere Brachfield (2014) Libro "Los seis grandes tipos de deudores"

pagar ya que su administración es un desastre: son los desorganizados, los incompetentes y los despistados. Algunos no pagan porque han traspapelado la factura ya que llevan la contabilidad del gancho".

4. **“Los deudores negligentes o despreocupados que siguen la filosofía del "Akuna Matata":** Estos deudores tienen capacidad financiera suficiente para atender los pagos, pero son culpables por desidia o despreocupación de no pagar a sus acreedores ya que su filosofía de la vida es la pachorra de "Akuna Matata" o "don'tworry be happy". Consecuentemente el impago es fruto de un problema de dirección y no por falta de liquidez. Por tanto son los que no quieren saber lo que deben: no se preocupan por la buena gestión de su negocio aunque sean conscientes de ello. Prefieren ir a a jugar al golf o hacer el golfo”.
5. **“Los deudores circunstanciales, que pueden pagar pero no lo hacen porque hay un litigio con el acreedor:** Son los que han bloqueado el pago voluntariamente porque hay una incidencia en los productos o servicios suministrados, pero son de buena fe, y pagarán la deuda si el proveedor les soluciona la disputa comercial”.
6. **“Los deudores insumisos que, aunque pueden pagar no quieren hacerlo ya que no consideran que exista una deuda:** Son los deudores que se niega a hacer el pago porque creen firmemente que no les corresponde pagar ya que la cantidad o concepto reclamados son injustos”. Un claro ejemplos peajes "No Vull Pagar".

2.3. Crédito

2.3.1. Definición

El crédito de acuerdo a la concepción tradicional, se define como el derecho que tiene el deudor de recibir del acreedor alguna cosa en la medida que haya confiabilidad con el compromiso de pago o devolución.

Julián Pérez Porto y Ana Gardey. (2013)¹¹. Señala que se considera un crédito a una cantidad de dinero que se le debe a una entidad (por ejemplo, un banco) o a una persona. En el caso de los créditos, el banco ofrece al cliente una cuenta de crédito, en el cuál el cliente podrá acceder a la cantidad que necesite (habiendo una cantidad máxima determinada en el contrato). En general la forma en la que el cliente paga dicho crédito es de forma regular cuando el banco le hace llegar la liquidación por el dinero utilizado, a lo que se le suman los gastos e intereses impuestos por la entidad.

Carmen Rosa Bernabé Sánchez (2012)¹². Señala que se considera un crédito a un contrato en el que la entidad financiera pone dinero a disposición del beneficiario hasta un límite señalado por un plazo determinado, percibiendo periódicamente los intereses de la cantidad dispuesta y las comisiones fijadas. A cambio, el beneficiario está dispuesto a devolver la cantidad adeudada en el plazo marcado.

John Stuart Mill (2015)¹³. Señala que el crédito permite, en primer lugar, hacer que todo el capital del país sea más productivo y, en segundo lugar, “permite que se dediquen a actividades productivas muchos de los mejores talentos industriales del país”. Ahora bien, el crédito puede a su vez ser otorgado para los consumidores que Mill califica como “improductivos”, ya que perjudica a las fuentes de la riqueza pública. Si bien el crédito no tiene fuerza productiva si tiene poder de compra, por lo que las personas que lo utilizan para adquirir un producto X, causarán un alza en el “precio temporal” de ese bien.

¹¹Julián Pérez Porto y Ana Gardey. (2013). Definición de crédito. 05/06/2017, de Definición. De Sitio web: <http://definicion.de/credito/>

¹² Carmen Rosa BernabeSanchez. (2012). DIFERENCIA ENTRE UNA LÍNEA DE CRÉDITO Y UN PRÉSTAMO. 06/06/2017, de [eoi.es](http://www.eoi.es) Sitio web: <http://www.eoi.es/blogs/carmenrosabernabe/2012/01/28/diferencia-entre-una-linea-de-credito-y-un-prestamo/>

¹³ John Stuart Mill. (2015). Dinero, crédito y precios. 06/06/2017, de LIBERTY AND KNOWLEDGE Sitio web: <http://www.libertyk.com/blog-articulos/2015/11/21/john-stuart-mill-dinero-crdito-y-precios-por-jan-doxrud>

2.3.2. Tipos de crédito

Oscar Ortiz (2001)¹⁴. “En términos generales, los tipos de créditos que otorga el sistema bancario se pueden clasificar según su destino o según las características de su gestión y otorgamiento”.

De acuerdo a su destino, los créditos se clasifican en los siguientes:

- a) “Créditos con garantía hipotecaria: son créditos que se destinan para la adquisición de bienes inmuebles, construcción de los mismos y desarrollo de áreas urbanas. Se otorgan de corto y largo plazos”.
- b) “Créditos entre instituciones financieras: son las que se otorgan entre las distintas instituciones financieras para apoyar su propia actividad crediticia o sus fondos de liquidez y cumplimiento de obligaciones”.
- c) “Créditos a actividades agrícolas: son las que se otorgan a agricultores y ganaderos con el fin de apoyar sus actividades de siembra y cultivo, así como alimentación y cuidado del ganado”.
- d) “Créditos a las empresas: se otorgan a los negocios para apoyar las distintas facetas de la gestión de las empresas, desde el financiamiento del capital de trabajo hasta el de proyectos de inversión en los diversos activos físicos de la empresa”.
- e) “Crédito comercial: se otorga a los negocios para la adquisición de materias primas y acumulación de inventarios”
- f) “Créditos al consumo: se otorga a las personas físicas para financiar sus adquisiciones de bienes durables y no durables, así como de servicios, tanto directamente como a través de proveedores”.
- g) “Créditos diversos: incluye los créditos destinados a actividades no específicas en otros rubros, entre los que destacan los otorgados para adquisición de instrumentos financieros”.

Sabino Ayala (2005)¹⁵. Existen muchos tipos de créditos, siendo los más tradicionales en el sistema financiero los créditos comerciales, a microempresarios, de consumo y créditos hipotecarios.

¹⁴Oscar Luis Ortiz Soto (2001) Libro " El dinero, la teoría, la política y las instituciones"

- CRÉDITOS COMERCIALES.

Son aquellos créditos directos o indirectos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de la producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases.

También se consideran dentro de esta definición los créditos otorgados a las personas a través de tarjetas de crédito, operaciones de arrendamiento financiero u otras formas de financiamiento.

- CRÉDITOS A LAS MICROEMPRESAS

Son aquellos créditos directos o indirectos otorgados a personas o jurídicas destinados al financiamiento de actividades de producción, comercialización o prestación de servicios.

- CRÉDITOS DE CONSUMO

Son aquellos créditos que se otorgan a las personas naturales con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos relacionados con una actividad empresarial. También se consideran dentro de esta definición los créditos otorgados a las personas naturales a través de tarjetas de crédito, los arrendamientos financieros y cualquier otro tipo de operación financiera.

- CRÉDITOS HIPOTECARIOS PARA VIVIENDA

Son las líneas de créditos destinados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, tales créditos se otorgan amparados con hipotecas debidamente inscritas en los registros públicos.

¹⁵Sabina Ayala Villegas (2005) Opinión Gestipolis " Créditos financieros"

2.3.3. Evaluación de crédito

Eduardo Buero (2008)¹⁶. El otorgamiento del crédito está determinado por la capacidad de pago del solicitante que, a su vez, está definida fundamentalmente por su flujo de caja y sus antecedentes crediticios.

La evaluación del solicitante para el otorgamiento del crédito comercial debe considerar además de los conceptos señalados en el párrafo anterior, su entorno económico, la capacidad de hacer frente a sus obligaciones frente a variaciones cambiarias, las garantías preferidas, preferidas de muy rápida realización y preferidas auto liquidables, la calidad de la dirección de la empresa y las clasificaciones asignadas por las demás empresas del sistema financiero.

Para evaluar el otorgamiento de créditos MES, de consumo e hipotecario para vivienda, se analizará la capacidad de pago en base a los ingresos del solicitante, su patrimonio neto, importe de sus diversas obligaciones, y el monto de las cuotas asumidas para con la empresa; así como las clasificaciones asignadas por las otras empresas del sistema financiero.

Fernando Vegas (2015)¹⁷. En primer lugar, a la obligación de evaluación de solvencia del deudor de las entidades de crédito, antes de que se celebre el contrato de crédito o préstamo, sobre la base de una información suficiente, a la obligación de llevar a cabo prácticas para la concesión responsable de préstamos y créditos a consumidores y a la obligación de facilitar a los consumidores, de manera accesible y en especial, a través de la oportuna información precontractual, explicaciones adecuadas para que puedan evaluar si todos los productos bancarios que les ofrecen se ajustan a sus intereses, necesidades y a su situación financiera.

La evaluación de la solvencia del deudor es un principio acogido por primera vez en las orientaciones comunitarias en el Libro Blanco sobre Integración de los Mercados Hipotecarios de la Unión Europea de 18 de diciembre de 2007,

¹⁶Eduardo Jorge Buero (2008) Libro " El cobrador está condenado al éxito - claves para la gestión de cobranzas"

¹⁷Fernando Azofra Vegas (2015) Libro "La hipoteca flotante"

la evaluación de la solvencia del deudor, como requisito de indispensable exigencia para asegurar una concesión responsable de crédito tiene, a su vez, una condición de aplicación que es la relativa a la calidad y abundancia de la información financiera del cliente. Una decisión crediticia patrimonial o, más generosamente, de cumplimiento financiero del cliente, de calidad.

Ángel Gonzales, Rafaela Martí (2011)¹⁸. Dentro de los objetivos principales de los departamentos de créditos se encuentra, que los riesgos de la institución financiera bancaria se mantengan en niveles razonables que permitan buena rentabilidad a la misma; la formación del personal en análisis de crédito permite dar solidez al momento de emitir un criterio.

Los sistemas de evaluación de riesgo a nivel internacional han evolucionado de un modelo a otro, buscando minimizar la influencia de los factores subjetivos en el análisis, hasta llegar a los modelos más avanzados que no sólo valoran y ponderan las variables cualitativas y cuantitativas, sino que cuantifican el riesgo mediante puntuación, así como el que aplica BANDEC para la clasificación de sus activos crediticios, no solo se busca una cuantificación de elementos, sino la búsqueda de la rentabilidad específica ajustada al riesgo por cada cliente y/o de cada operación, siendo este un patrón de decisión más efectivo y a la vez un indicador de aquellas operaciones que generan valor para la banca.

La principal función es determinar el riesgo que significará para la institución aprobar un determinado crédito y para ello es necesario conocer a través de un análisis cuidadoso los estados financieros del cliente, análisis de los diversos puntos, tanto de variables cuantitativas como cualitativas que en conjunto permitirá tener una mejor visión sobre el mismo y la capacidad para poder honrar la deuda a contraer.

El procedimiento que se propone para el análisis y evaluación de las solicitudes de crédito para capital de trabajo establece un orden lógico de las fases de financiamiento.

¹⁸ Ángel Gonzales Martínez, Rafaela Martí Peña (2011) Libro "Procedimiento para el análisis y evaluación de los créditos para capital de trabajo en el banco de crédito y comercio de las Tunas"

Estas fases se inician con la presentación por parte del cliente de la solicitud de financiamiento en correspondencia con sus necesidades financieras. Posteriormente se realiza el estudio del cliente por los especialistas del banco, pudiéndose considerar ésta como una fase muy significativa, la cual tiene un peso importante en esta investigación.

El resultado de este estudio se presenta al Comité de Crédito de la sucursal, de acuerdo a las características del financiamiento y el nivel de facultades de estos comités. Como resultado del examen realizado se emite un dictamen, el cual expresa la decisión final, así como los términos y condiciones que servirán de base para la elaboración del contrato de préstamo con el cliente.

Luego de definir las fases del proceso de financiamiento en el diagrama anterior, se explica a continuación el contenido de cada una de ellas, haciendo énfasis en la segunda fase del estudio, la cual muestra las propuestas consideradas en esta investigación para lograr el análisis integral de las solicitudes de crédito.

2.3.4. Riesgo crediticio

Félix Campoverde Vélez. (2008)¹⁹. Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas.

Es importante que las entidades bancarias o crediticias deban juzgar adecuadamente la solvencia presente y futura de sus prestatarios y administrar eficientemente su cartera, teniendo en cuenta que “al Conceder Crédito” se puede incurrir en tres tipos de riesgos: 1) Riesgos de Liquidez, 2) Riesgo de Instrumentación o legal, y 3) Riesgos de Solvencia. El primero se evoca a la falta de dinero por parte del deudor para el pago, reflejándose en el incumplimiento de no poder efectuar el pago dentro del período predeterminado o de efectuarlo con posterioridad a la fecha en que estaba

¹⁹Félix Campoverde Vélez. (2008). El Riesgo Crediticio. 14/06/2017, de Zona Económica Sitio web: <http://www.zonaeconomica.com/riesgo-crediticio>

programada de acuerdo al contrato. El segundo por la falta de precaución o conocimiento en la celebración de convenios, contratos, elaboración de pagarés, letras de cambio, o instrumentos de tipo legal que obliguen al deudor al pago (asimetría de información) y el tercer riesgo que se podría incurrir, por falta de un verdadero análisis e identificación del sujeto de crédito; que no tenga activos o colaterales para el pago de sus obligaciones.

Gregorio Belaunde (2012)²⁰. El riesgo de crédito es seguramente el más universalmente conocido de los riesgos financieros. Se suele decir que es el riesgo de que uno no sea pagado por su deudor. A primera vista es relativamente simple. Sentimos espontáneamente que el banco tiene el riesgo de que no le paguemos nuestras cuotas y que, al darnos crédito, está tomando ese riesgo. Pero, como muchas veces, las cosas no son tan simples como parecen.

Existe una Definición del Riesgo de Crédito en una norma de la SBS relativa a la gestión del riesgo de crédito por las entidades financieras supervisadas: “La posibilidad de pérdidas por la incapacidad o falta de voluntad de los deudores, contrapartes, o terceros obligados, para cumplir sus obligaciones contractuales registradas dentro o fuera del balance”.

Esta definición parece algo complicada, pero es -a fin de cuentas- clásica y bastante completa, pues permite tomar en cuenta que el riesgo de crédito no solo tiene que ver con los créditos, ya que:

Puede tratarse de inversiones: por ejemplo, los bonos que emiten el Estado o las empresas. Siempre existe el riesgo de que no paguen (un país puede no pagar todos sus bonos, como Argentina y seguramente pronto Grecia; una empresa puede no pagar sus bonos, así como no paga sus créditos).

²⁰ Gregorio Belaunde (2012). El riesgo de crédito. GESTIÓN,
<http://blogs.gestion.pe/riesgosfinancieros/2012/01/el-riesgo-de-credito-ese-desco.html>.

Kotler (2010)²¹. El riesgo es el estado de conocimiento imperfecto en el que quienes toman decisiones captan los posibles resultados distintos de esa decisión; y tiene la impresión de que conoce sus posibilidades.

Plácido interpreta el riesgo como “La contingencia provocada por un desconocimiento de la realidad en términos de cuantificar con acierto los resultados”.

“Pero técnicamente el riesgo crediticio tiene que ver con los acontecimientos económicos, políticos, sociales, psicológicos, morales etc., desarrollados en el medio y que algunos de ellos afectan indistintamente al ámbito en que la actividad comercial se desarrolla, y por ende a los actores que actúan en el proceso al cual llamaremos factores”.

“El riesgo es inherente y marcha paralela al otorgamiento del crédito y no solo prevalece al otorgarlo, sino a lo largo del proceso de cobranza, hasta su liquidación total. Por lo tanto, cuando se quiera implementar un sistema de créditos es necesario evaluar la velocidad de alcance de la organización en cuanto a tener la capacidad para evaluar el riesgo como una variable importante a su gestión”.

2.3.5. Definición

Julián Pérez Porto y María Merino. (2010)²². Cuentas por cobrar es el nombre de la cuenta donde se registran los incrementos y los recortes vinculados a la venta de conceptos diferentes a productos o servicios. Esta cuenta está compuesta por letras de cambio, títulos de crédito y pagarés a favor de la empresa.

Las cuentas por cobrar, por lo tanto, otorgan el derecho a la organización de exigir a los suscriptores de los títulos de créditos el pago de la deuda

²¹Kotler (2010). El Riesgo Crediticio. 14/06/2017, de Crédito y Cobranzas Sitio web: <http://creditoscobranzasdinero.blogspot.pe/2010/01/elriesgocrediticio.html>

²²Julián Pérez Porto y María Merino. (2010). Cuentas por cobras. 10/06/2017, de Definición.de Sitio web: <http://definicion.de/cuentas-por-cobrar/>

documentada. Se trata de un beneficio futuro que acredita el titular de la cuenta.

Entre las cuentas por cobrar, puede hablarse de cuentas por cobrar al cliente (cuando éste toma crédito con la empresa) y cuentas por cobrar a empleados y funcionarios (registran anticipos de sueldo y otros criterios). Otra distinción entre las cuentas por cobrar está dada por el tiempo en que dicho crédito puede convertirse en efectivo (cuentas por cobrar a corto plazo, cuentas por cobrar a largo plazo, etc.).

Gloria Chambi Zambrana (2011)²³. Se denominan cuentas por cobrar o créditos a cobrar a los derechos que posee una empresa sobre terceras personas naturales y/o jurídicas pendientes de cobro a una determinada fecha.

Las cuentas por cobrar es proporcionar información cuantificada referente al monto total de recuperaciones pendientes de cobro a terceras personas naturales y/o jurídicas por operaciones normalmente del giro específico de una empresa.

Margoth Lalangui (2015)²⁴. Es donde se registran los aumentos y las disminuciones derivados de la venta de conceptos distintos a mercancías o prestación de servicios, única y exclusivamente al crédito a favor de la empresa y para esto existen programas para llevar a cabo las operaciones que registran los valores de cobro inmediato provenientes del giro normal del negocio comprende principalmente los intereses y comisiones ganados.

²³Gloria Chambi Zambrana. (2011). Cuentas por cobrar. Contabilidad general. 10/06/2017, de mail X mail.com Sitio web: http://www.mailxmail.com/cuentas-cobrar-contabilidad-general_h

²⁴Margoth Lalangui.. (2015). Cuentas por Cobrar. 10/06/2017, de Contabilidad Bancaria y Seguros Sitio web: <http://7moutmach.blogspot.pe/2015/05/36-cuentas-por-cobrar.html>

2.3.6. Clasificación de las cuentas por cobrar

Santiago Flores. (2012)²⁵. Se clasifican atendiendo su origen, a cargo de los clientes, a cargo de compañías afiliadas, empleados y otros deudores, separando los que provengan de ventas y servicios de los que tengan otro origen. También se clasifican atendiendo a su disponibilidad, inmediata o a corto plazo y a largo plazo.

Gloria Chambi Zambrana (2011)²⁶. Para una mejor comprensión las cuentas por cobrar se clasifican en:

- Cuentas por cobrar comerciales
- Otras cuentas por cobrar
- Cuentas incobrables

“Las cuentas comerciales, agrupan todas aquellas cuentas que representan derechos sobre terceras personas, únicamente por la venta de mercancías al crédito y/o anticipos a cuenta de futuras compras, por ejemplo como: Cuentas por cobrar, Documentos por cobrar, Letras por cobrar, Letras renovadas por cobrar, Anticipo a proveedores, etc.”.

“Otras cuentas por cobrar, agrupan aquellas cuentas que representen derechos sobre terceros, por cualquier concepto, por ejemplo, como: Cuentas del personal, alquileres por cobrar, Comisiones por cobrar, Intereses por cobrar, etc. pero exceptuando las ventas”.

“Cuentas incobrables, agrupan todas aquellas cuentas que representen derechos perdidos sobre terceras personas. Es decir crédito irrecuperable, perdido por ejemplo como: Cuentas incobrables, letras incobrables, documentos incobrables, etc.”.

Raúl H. Vallado (2013)²⁷. Se clasifican atendiendo a su origen, a cargo de clientes, a cargo de compañías afiliadas, empleados y otros deudores,

²⁵ Santiago Flores. (2012). Cuentas por cobrar. 10/06/2017, de Prezi Sitio web: <https://prezi.com/5s3avzop3iuq/cuentas-por-cobrar/>

²⁶ Gloria Chambi Zambrana (2011). Cuentas por cobrar. Contabilidad general. 10/06/2017, de mailXmail.com Sitio web: http://www.mailxmail.com/cuentas-cobrar-contabilidad-general_

separando los que provengan de ventas y servicios de los que tengan otro origen. También se clasifican atendiendo a su disponibilidad, inmediata o corto plazo y a largo plazo.

2.3.7. Cartera

Marta C. Numpaque. (2015)²⁸. Cartera se puede definir como un conjunto títulos valores, “papeles” a gestionar, acciones cotizadas en Bolsa o no cotizadas, obligaciones, pagarés, etc., es decir, todo lo que represente un derecho financiero, de futuro o de opción. En conclusión: son las deudas que los clientes tienen con nuestra empresa, y están originadas en las ventas que se hacen a crédito o como popularmente las conocemos, “ventas fiadas”.

2.3.8. Tipos de cobranza

María Solís (2012)²⁹. Los tipos de cobro que más se utilizan son: Estados de cuenta.- este tipo de cobro es el más utilizado por la mayoría de establecimiento que cuentan con un sistema de crédito, ya que es más cómodo para las partes implicadas en un crédito.

Cartas. - estas tienen diferentes contenidos de acuerdo a la finalidad que se desea alcanzar, existen las cartas recordatorias de pago, las cartas de insistencia de pago.

Muchas empresas pueden manejar dos o más tipos de cobranza, esto ayuda a las empresas a tener mayor probabilidad de cobrar las cuentas por cobrar ya que existe mayor variedad de métodos de llegar a los clientes de acuerdo a sus necesidades.

²⁷ Raúl H. Vallado (2013) 27 . Clasificación de cuentas por cobrar. Sitio Web: http://www.contaduria.uady.mx/files/material-clase/raul-vallado/FN03_admonfinancieradelasCxC.pdf

²⁸ Marta C. Numpaque. (2015). Cartera cuentas por cobrar. 14/06/2014, de In Slide Share Sitio web: es.slideshare.net/MartaCNumpaque/cartera-cuentas-por-cobrar

²⁹ Solís Jiménez January María. (2012). La equifinalidad en los tipos de cobranza – Gestipoli.

²⁹ Enrique Rosas Gonzales. (2014). Negociaciones y cobranza. Edición Especial de la revista Emprendedor

- **Enrique Rosas (2014)**. detalla los siguientes tipos de cobranza:
- **Cobranza Distributiva** (Gestiones basadas en escenarios "Suma Cero")
- **Cobranza Integrativa** (Gestiones basadas en escenarios "Suma Variable")
- **Cobranza Disgregativa** (Gestiones "basadas en principios")
- **Cobranza Moderna** (Nueva Clasificación): aquí se hace destacar las políticas de cobranzas antiguas y tradicionales como presiones en cobranzas, el engaño, el susto y alternativas de acuerdo.

2.3.9. Políticas de cobros

Para Gitman (2003) "son los procedimientos que la empresa emplea para realizar la cobranza de las cuentas por cobrar cuando las mismas llegan a su vencimiento".

De la misma manera, Levy (2009) Plantea que se refieren a "los procedimientos que la empresa sigue con la finalidad de recuperar la cartera vigente y vencida". Es fundamental diseñarlas considerando las condiciones del mercado, la competencia, el tipo de clientes que posee la organización, así como sus objetivos y políticas.

Por su parte **Brachfield** (2005) señala que "las políticas de cobranza sirven para consolidar criterios, evitar arbitrariedades, al momento de reclamos, simplificar los trámites de cobro, establecer las prioridades y determinar las normas de comportamiento que deben asumir los encargados de gestionar los impagados".

Capítulo III: Alternativas de Solución

En el presente capítulo se dará solución a la problemática planteada

En vista de la problemática planteada en la casuística nuestro estudio determina las siguientes alternativas de solución para mejorar el control de la cartera de clientes y consecuentemente, optimice los resultados de los estados financieros, la solución está dividida en tres sectores:

3.1. Reclutamiento del personal

Se propone realizar una reforma de los perfiles para los cargos de “asesores de crédito, gestores de cobranza, promotores y jefes zonales” añadiendo nuevos requerimientos de aspectos cualitativos personales, experiencia en el rubro y sólidos conocimientos crediticios.

Teniendo en consideración los puntos mencionados en el párrafo anterior daremos a conocer nuestro aporte para de esa manera optimizar la selección y elegir a un personal idóneo para el puesto:

La selección del personal se debe basar en procedimientos estándares que comúnmente se realiza en procesos regulares de reclutamiento de selección de personal, pero se debe tomar en cuenta a cabalidad las premisas establecidas por este estudio, tanto como “cualidades, experiencia y conocimiento” más allá de los principios y valores deben estar adheridos y comprobados mediante las corroboraciones telefónicas con sus anteriores empleadores y adicionalmente estas deben ser sujetas a pruebas de estudios poligráficos.

a) Definir el Cargo al que queremos ocupar:

Se debe determinar con claridad qué cargo específicamente se requiere tomando en cuenta las funciones y el rol a desempeñar en el cargo.

b) Definir con precisión el perfil que debe tener la persona que va a desempeñar el cargo para el que estamos iniciando la búsqueda.

Se debe determinar con claridad qué cargo específicamente se requiere tomando en cuenta las funciones y el rol a desempeñar en el cargo.

- c) Definir la forma de requerimiento que vamos a emplear a nuestra selección.

En este paso se determina el medio por el cual informamos a la ciudadanía sobre el proceso de selección.

- d) Realizar la preselección de postulantes.

Este es el paso por el cual los analistas de selección deben emplear métodos de evaluación rápida para descartar a los postulantes que no se adecuan al cargo y contar con aquellos que sí están en las condiciones de pugnar por el puesto.

- e) Evaluación por medio de pruebas y test de los conocimientos y aptitudes de los postulantes que catalogamos en el paso anterior.

Este procedimiento implica desarrollar las pruebas y test que los analistas de selección estimen necesarios para la evaluación de las personas preseleccionadas.

- f) Entrevista a los postulantes.

Al margen de la entrevista realizada con el área de recursos humanos, la entrevista debe extenderse a las jefaturas y gerencias de las áreas de operaciones, de negocios, de riesgos y la gerencia general.

- g) Contratación de la persona que se adapte cabalmente a los requerimientos de la empresa.

Finalmente, después culminar con todos los procedimientos regulares se procede a contratar al personal.

3.2. Admisión de socios

Se propone elaborar un nuevo flujo grama de procesos para la admisión de socios a la COOPAC, que consistiría básicamente en la derivación del cliente hacia un asesor de créditos especialista en riesgos financieros que tenga la capacidad de realizar un filtro crediticio integral al cliente, asegurando mediante los estudios que se estime un próspero porvenir financiero del socio o mediante su patrimonio,

para que tenga la capacidad de afrontar futuras obligaciones financieras contraídas con la COOPAC.

Para la admisión del socio se toma el siguiente procedimiento:

- a) El nuevo socio será atendido por el asesor de crédito, este se encargará de realizar una evaluación del historial crediticio del socio mediante herramientas impuestas por el “reglamento general de créditos.”
- b) Luego de ser atendido por el asesor de crédito esta evaluación debe ser derivada al área de riesgos para su revisión y validación.
- c) Una vez reconfirmada y validada por el área de riesgos se devuelve su expediente al asesor de créditos para proceder al ingreso del padrón general de socios conjuntamente con el recibidor pagador.

3.3. Evaluación de propuesta de crédito

Se propone profundizar más la evaluación incorporando un estudio que permita obtener información sobre la situación económica financiera de su entorno familiar, asegurando en un futuro la recuperación de los créditos sin mayores contratiempos.

- a) En esta alternativa debemos analizar el destino del crédito solicitado. Por ejemplo, para vivienda, agricultura, ganado personal, leasing etc. De este modo indirectamente estaremos fijando la tasa de interés a cobrar.
- b) Lo segundo sería el riesgo que se correría con ese tipo de préstamo y de manera inteligente decirle,.. que mejor espere un tiempo, o siga ahorrando o que cambie de tipo de préstamo.
- c) Estando claro los dos (2) primeros ítems determinaremos primero su capacidad de pago en forma personal y familiar. Es decir, ver cuánto le queda después de sus gastos cotidianos y familiares y si podrá cumplir sin problemas el préstamo solicitado.
- d) Ahora hay que analizar el riesgo por el factor tiempo, ya que un préstamo para 20 a 25 años es muy diferente a un préstamo personal de 1 a 3 años.

Por la estabilidad laboral y futuros requerimientos de gasto deberán ser considerados. El riesgo es pagar bien los primeros años, pero luego caer en insolvencia.

- e) Después de haber analizado al detalle los puntos anteriores hay que escoger cual es la mejor alternativa y en que institución sería más factible (intereses pagos tiempo etc.), recordemos que hay marcadas diferencias entre las instituciones financieras, y es útil hacer un esfuerzo para averiguar los programas de cada una de ellas, con el fin de elegir la mejor opción y definir la mejor alternativa.
- f) Una mejor elección es a una tasa fija, y el tipo de moneda que uno gana su sueldo, para no tener problemas en un futuro por los tipos de cambios o inflación acelerada.
- g) Finalmente, sólo queda tomar la decisión y revisar muy bien el contrato, como pagos, intereses penalidades, garantías etc. porque es el documento básico de los compromisos.

3.4. Garantías

Se propone incorporar en el “reglamento general de créditos” mayores restricciones (teniendo en cuenta aspectos de los sectores del mercado al que nos dirigimos) para el otorgamiento de créditos mediante una nueva escala de límites a nivel de colocaciones que requieran garantías hipotecarias, prendarias y otras constituciones legalizadas y registradas que aminoren el riesgo crediticio.

3.5. Otorgamiento de crédito a referenciados

Se propone incorporar nuevas regulaciones en el “reglamento general de créditos” que restrinjan facultades a los órganos directivos o personal de cualquier otro cargo para realizar colocaciones de créditos sin que previamente transcurran por todos los procesos y canales que forman parte del conducto regular crediticio.

3.6. Seguimiento y análisis de cartera

Se propone en cuanto al análisis de cartera - capacitar bajo un método sobre particularidades que deben realizarse manualmente frente a las contrariedades del sistema informático “visuacoop”, estas particularidades se centran en consignar información manual mediante herramientas de las hojas de cálculo en los reportes generados por el sistema informático, para de esta manera completar la información y pueda facilitar el control de la cartera de socios, además, sobre el seguimiento se propone intensificar la labor no mediante visitas domiciliarias sino por medios informáticos y de telecomunicaciones, para eso se debe contar internamente con información de su entorno familiar.

3.7. Tecnología de la información

Frente a la incompetencia del área de tecnología de información, se propone contratar los servicios externos de una empresa de informática y sistemas para que implemente un software a la medida de las necesidades de la COOPAC.

3.8. Recuperaciones, prejudicial y judicial.

Se propone intensificar la labor de recuperaciones mediante un mecanismo que sea más incisivo y que busque varios métodos de recuperaciones, esta labor se dará mediante la contratación de un personal idóneo con una larga trayectoria en la materia, ya que el área ha sufrido varios traspiés en el intento de contratar a ese elemento con innovadas capacidades.

3.9. Incidencia financiera.

Con las nuevas reformas planteadas se proyecta disminuir la cartera morosa y gestionar eficientemente la cartera en fase judicial y prejudicial, así como también regular aspectos presupuestales a fondos destinados a recursos humanos, brindando mayor performance a los perfiles de cargos operativos para que forme parte de comisiones e incentivos que motiven a los colaboradores y de esa manera puedan sentirse identificados y comprometidos con la COOPAC, otro rubro con mayor incidencia es lógicamente el rubro de Resultados que se vería beneficiado garantizando una mayor holgura frente al último periodo.

3.10. Estado Financieros Proyectados - II Semestre del 2015.

| ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA (EXPRESADO EN NUEVOS SOLES) | | | | | | |
|---|--------------------------------|------------|--------------------------------|------------|-----------------------|-----------------------|
| | 1er SEMESTRE 2015 M.N | | 2do SEMESTRE 2015 M.N | | VARIACION RELATIVA | VARIACION ABSOLUTA |
| ACTIVO | | % | | % | | |
| DISPONIBLE | 80,081,911 | | 103,401,417 | | 23,319,506 | 0.29 |
| Caja | 2,820,267 | 0.00 | 2,961,281 | 0.01 | 141,013 | 0.05 |
| Bancos y Otras Empresas del Sistema F | 77,261,643 | 0.14 | 100,440,136 | 0.26 | 23,178,493 | 0.30 |
| CARTERA DE CREDITOS | 387,433,278 | | 196,849,846 | | -190,583,432 | -0.49 |
| Créditos Vigentes | 370,491,705 | 0.66 | 185,245,853 | 0.48 | -185,245,853 | -0.50 |
| créditos Reestructurados | - | - | - | - | - | - |
| Créditos Refinanciados | 53,566 | 0.00 | 37,496 | 0.00 | -16,070 | -0.30 |
| créditos Vencidos | 3,039,839 | 0.01 | 2,279,879 | 0.01 | -759,960 | -0.25 |
| créditos en Cobranza Judicial | 679,842 | 0.00 | 299,130 | 0.00 | -380,711 | -0.56 |
| Rendimientos Devengados de créditos V | 3,839,007 | 0.01 | 2,456,965 | 0.01 | -1,382,043 | -0.36 |
| Provisiones para créditos | 9,329,319 | 0.02 | 6,530,523 | 0.02 | -2,798,796 | -0.30 |
| CUENTAS POR COBRAR | 5,351,771 | | 2,675,886 | | -2,675,886 | -0.50 |
| Otras Cuentas por Cobrar | 5,351,771 | 0.01 | 2,675,886 | 0.01 | -2,675,886 | -0.50 |
| TOTAL ACTIVO CORRIENTE | 472,866,960 | | 302,927,149 | | -169,939,811 | -0.36 |
| ACTIVO NO CORRIENTE | | | | | | |
| CARTERA DE CREDITOS | 18,955,618 | | 10,746,581 | | -8,209,037 | -0.43 |
| créditos Vencidos | 5,266,012 | 0.01 | 2,633,006 | 0.01 | -2,633,006 | -0.50 |
| créditos en Cobranza Judicial | 1,001,883 | 0.00 | 500,942 | 0.00 | -500,942 | -0.50 |
| Rendimientos Devengados de créditos V | 12,687,722 | 0.02 | 7,612,633 | 0.02 | -5,075,089 | -0.40 |
| BIENES REALIZABLES, RECIBIDOS EN PAGO | 3,280,300 | | 3,813,608 | | 533,308 | 0.16 |
| Bienes Recibidos en Pago y Adjudicado | 2,871,126 | 0.01 | 3,445,351 | 0.01 | 574,225 | 0.20 |
| Provisiones para Bienes Realizables, Re | 409,174 | 0.00 | 368,257 | 0.00 | -40,917 | -0.10 |
| INVERSIONES PERMANENTES | 26,173,487 | | 26,173,487 | | - | - |
| Inversiones por Participación Patrimonial | 26,173,487 | 0.05 | 26,173,487 | 0.07 | - | - |
| INMUEBLES, MOBILIARIO Y EQUIPO (NETO) | 41,499,074 | | 41,499,074 | | - | - |
| Inmueble mobiliario y equipo | 41,499,074 | 0.07 | 41,499,074 | 0.11 | - | - |
| OTROS ACTIVOS (NETO) | 1,744,131 | | 1,744,131 | | - | - |
| TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE | 91,652,610 | | 83,976,881 | | -7,675,729 | -0.08 |
| TOTAL DEL ACTIVO | 564,519,570 | 1.0 | 386,904,030 | 1.0 | -177,615,540 | -0.31 |

| | 1er SEMESTRE M.N | | 1er 2015 M.N | | VARIACION RELATIVA | VARIACION ABSOLUTA |
|---|------------------------|------------|--------------------|------------|-----------------------|-----------------------|
| PASIVO | | % | | % | | |
| OBLIGACIONES CON LOS ASOCIADOS | 167,226,862 | | 124,300,088 | | -42,926,774 | -0.26 |
| Obligaciones a la Vista | 5,370,546 | 0.01 | 3,759,382 | 0.01 | -1,611,164 | -0.30 |
| Obligaciones por Cuentas de Ahorro | 34,189,566 | 0.06 | 27,351,652 | 0.07 | -6,837,913 | -0.20 |
| Obligaciones por Cuentas a Plazo | 125,158,993 | 0.22 | 91,182,848 | 0.24 | -33,976,145 | -0.27 |
| Otras Obligaciones | 81,500 | 0.00 | 65,200 | 0.00 | -16,300 | -0.20 |
| Gatos por pagar de Obligaciones con los | 2,426,257 | 0.00 | 1,941,006 | 0.01 | -485,251 | -0.20 |
| ADEUDOS Y OBLIGACIONES FINANCIERAS | 11,503,218 | | 12,653,540 | | 1,150,322 | 0.10 |
| Adeudos y Obligaciones con Empresas e | 11,503,218 | 0.02 | 12,653,540 | 0.03 | 1,150,322 | 0.10 |
| CUENTAS POR PAGAR | 2,609,126 | | 2,661,309 | | 52,183 | 0.02 |
| Otras Cuentas por Pagar | 2,609,126 | 0.00 | 2,661,309 | 0.01 | 52,183 | 0.02 |
| TOTAL PASIVO CORRIENTE | 181,339,207 | | 139,614,937 | | -41,724,269 | -0.23 |
| PASIVO NO CORRIENTE | | | | | | |
| OBLIGACIONES CON LOS ASOCIADOS | 125,857,002 | | 98,500,022 | | -27,356,979 | -0.22 |
| Obligaciones por Cuentas a Plazo | 118,479,292 | 0.21 | 94,783,434 | 0.24 | -23,695,858 | -0.20 |
| Otras Obligaciones | 138,669 | 0.00 | 97,069 | 0.00 | -41,601 | -0.30 |
| Gatos por pagar de Obligaciones con los | 7,239,040 | 0.01 | 3,619,520 | 0.01 | -3,619,520 | -0.50 |
| ADEUDOS Y OBLIGACIONES A LARGO PLAZO | 191,872,364 | | 76,748,945 | | -115,123,418 | -0.60 |
| Adeudos y Obligaciones con Empresas e | 191,872,364 | 0.34 | 76,748,945 | 0.20 | -115,123,418 | -0.60 |
| OTROS PASIVOS | 289,914 | | 275,419 | | -14,496 | -0.05 |
| Otros Pasivos | 289,914 | 0.00 | 275,419 | 0.00 | -14,496 | -0.05 |
| TOTAL PASIVO NO CORRIENTE | 318,019,280 | | 175,524,386 | | -142,494,893 | -0.45 |
| TOTAL DEL PASIVO | 499,358,486 | | 315,139,324 | | -184,219,163 | -0.37 |
| PATRIMONIO | | | | | | |
| Capital Social | 38,172,351 | 0.07 | 38,172,351 | 0.10 | - | - |
| Capital Adicional | 5,993,470 | 0.01 | 5,993,470 | 0.02 | - | - |
| Reservas | 20,616,051 | 0.04 | 20,616,051 | 0.05 | - | - |
| Resultados Neto del Ejercicio | 379,212 | 0.00 | 6,982,834 | 0.02 | 6,603,622 | 17.41 |
| TOTAL DEL PATRIMONIO | 65,161,084 | | 71,764,706 | | 6,603,622 | 0.10 |
| TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO | 564,519,570 | 1.0 | 386,904,030 | 1.0 | -177,615,540 | -0.31 |

| ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES (EXPRESADO EN NUEVOS SOLES) | | | | | | |
|--|-------|-----------------------|------|-----------------------|------|-----------------------------|
| | ANEXC | 1er SEMESTRE 2015 M.N | % | 2do SEMESTRE 2015 M.N | % | VARIACION ABSOLUTA RELATIVA |
| | 14 | | | | | |
| INGRESOS FINANCIEROS | | 43,123,849 | 1.00 | 52,297,103 | 1.00 | 9,173,254 21.27 |
| Intereses por Disponibles | | 7,449,406 | | 9,609,734 | | 2,160,328 29.00 |
| Intereses y Comisiones por Cartera de Créditos | | 34,648,032 | | 41,577,639 | | 6,929,606 20.00 |
| Ingresos de Cuentas por Cobrar | | 0 | | 0 | | - - |
| Participaciones Ganadas por Inversiones Permanentes | | 68 | | 109 | | 40 59.00 |
| Otras Comisiones | | 0 | | 0 | | - - |
| Diferencia de Cambio de Operaciones Varias | | 319,620 | | 367,562 | | 47,943 15.00 |
| Otros Ingresos Financieros | | 706,723 | | 742,059 | | 35,336 5.00 |
| GASTOS FINANCIEROS | 15 | 26,519,614 | | 31,932,831 | | 5,413,217 20.41 |
| Int. y Com por Obligaciones con los Asociados | | 18,729,833 | 0.43 | 21,539,308 | 0.41 | 2,809,475 15.00 |
| Int. por Adeudos y Oblig. con Emp. e Inst. Fin. Del País | | 5,914,971 | 0.14 | 8,754,157 | 0.17 | 2,839,186 48.00 |
| Com. y Otros Cargos por Obligaciones Financieras | | 228,889 | 0.01 | 240,334 | 0.00 | 11,444 5.00 |
| Diferencia de Cambio de Operaciones Varias | | 1,645,921 | 0.04 | 1,399,033 | 0.03 | -246,888 -15.00 |
| MARGEN FINANCIERO BRUTO | | 16,604,235 | | 20,364,271 | | 3,760,036 22.65 |
| (- Provisiones para Incobrabilidad de Créditos del Ejercicio Ant.) | 16 | 3,153,823 | 0.07 | 3,973,817 | 0.08 | 819,994 26.00 |
| (- Prov. para Incobrabilidad de Créd. del Ejercicio Ant.) | | 0 | - | 0 | - | - - |
| MARGEN FINANCIERO NETO | | 13,450,412 | | 16,390,455 | | 2,940,042 21.86 |
| GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS | 17 | 13,004 | | 13,004 | | - - |
| Gastos Diversos | | 45,807 | 0.00 | 52,220 | 0.00 | 6,413 14.00 |
| MARGEN OPERACIONAL | | 13,437,408 | | 16,377,451 | | 2,940,042 21.88 |
| GASTOS DE ADMINISTRACIÓN | 18 | 11,100,598 | | 7,062,994 | | -4,037,604 -36.37 |
| Gastos de Personal | | 4,558,191 | 0.11 | 3,646,552 | 0.07 | -911,638 -20.00 |
| Gastos de Directivos | | 61,617 | 0.00 | 0 | - | -61,617 -100.00 |
| Gastos por Servicios Recibidos de Terceros | | 5,893,970 | 0.14 | 2,946,985 | 0.06 | -2,946,985 -50.00 |
| Impuestos y Contribuciones | | 586,821 | 0.01 | 469,457 | 0.01 | -117,364 -20.00 |
| MARGEN OPERACIONAL NETO | | 2,336,810 | | 9,314,456 | | 6,977,646 298.60 |
| PROVISIONES, DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN | 19 | 1,907,882 | | 2,252,219 | | 344,337 18.05 |
| Provisiones para Incobrabilidad de Cuentas por Cobrar | | 0 | - | 0 | - | - - |
| Prov. para Bienes Realiz., Recib. en Pago, Adjud. y Fu | | 627,277 | 0.01 | 790,369 | 0.02 | 163,092 26.00 |
| Depreciación de Inmuebles, Mobiliario y Equipo | | 1,261,002 | 0.03 | 1,437,542 | 0.03 | 176,540 14.00 |
| Amortización de Gastos | | 19,603 | 0.00 | 24,308 | 0.00 | 4,705 24.00 |
| RESULTADO DE OPERACIÓN | | 428,928 | | 7,062,237 | | 6,633,309 1,546.49 |
| OTROS INGRESOS Y GASTOS | 20 | 49,716 | | 79,403 | | 29,687 59.71 |
| Ingresos Extraordinarios | | 791 | | 1,123 | | 332 42.00 |
| Ingresos de Ejercicios Anteriores | | 0 | | 0 | | - - |
| Gastos Extraordinarios | | 48,925 | 0.00 | 78,280 | 0.00 | 29,355 60.00 |
| Gastos de Ejercicios Anteriores | | 0 | - | 0 | - | - - |
| RESULTADO NETO DEL EJERCICIO | | 379,212 | 0.01 | 6,982,834 | 0.13 | 6,603,622 1,741.41 |

Se puede visualizar en el estado de situación financiera que se disminuyeron considerablemente las cuentas por cobrar debido al nuevo sistema de cobranzas y en el estado de resultados integrales proyectados al periodo del 2do semestre del 2015 que debido a la adaptación de las alternativas de solución planteadas hubo una significativa reducción de los gastos por concepto de personal, adicionalmente a ellos la eliminación de los gastos de los directivos, se realizó una mejora en las cobranzas y sobre todo mejoró el resultado neto a comparación del periodo anterior por una diferencia superior a la anterior de S/ 6'982,834 soles.

3.11. Resumen

En el presente Capitulo se dará un resumen de las soluciones a la problemática presentada:

- a) Sobre la admisión de nuevos socios, se planteó una nueva canalización para su atención, más personalizada.
- b) Sobre la admisión de nuevo personal, se planteó un nuevo perfil de los candidatos con nuevas premisas que serán condicionantes para la admisión de los postulantes a determinados cargos en la COOPAC.
- c) Sobre la desidia del personal, se planteó campañas de concientización al personal sobre el compromiso del personal con la COOPAC.
- d) Sobre las deficiencias del sistema integral informático, se planteó la tercerización de la creación de un nuevo software más sofisticado que cubra las necesidades de control general de los recursos e información de la COOPAC.
- e) Sobre las capacitaciones la personal, se planteó intensificar las capacitaciones e inducciones a distancia, tomando como medio gratuito el SKYPE, reemplazando a las visitas que costearlos requería de recursos a la COOPAC.

CONCLUSIONES

1. La primera conclusión a la que se llega en base a las deficiencias halladas en el reclutamiento del personal es que no se dispone de lineamientos que establezcan una constante adaptación y actualización de los nuevos perfiles que están determinados por los cambios sociales y culturales que influyen directamente en los postulantes.
2. Se concluye en cuanto a la admisión de los socios que se debe modificar el flujograma de procesos de ADMISIÓN DE SOCIOS, de tal manera que sea un asesor de negocios con especialidad en gestión de riesgos financieros quien evalúe al nuevo usuario que desea incorporarse como socio en la COOPAC.
3. En cuanto a la etapa de evaluación y monitoreo de colocaciones que abarcan desde el punto 1.3.1.3 Evaluación de propuesta de crédito al 1.3.1.6 Seguimiento y Análisis, se determinó que la gestión realizada incide significativamente en los estados financieros del primer semestre del periodo del 2015, dando como resultado indicadores negativos - que si bien no están por debajo del punto del punto de equilibrio, los resultados del periodo mencionado no coinciden con el crecimiento obtenido en los últimos periodos.
4. En cuanto a la tecnología de la información se concluye que el software en uso por la cooperativa no cumple los requerimientos necesarios para una labor de excelencia, ya que limita la labor de los funcionarios para el análisis de las operaciones y sobre todo el control de la cartera de clientes.
5. Sobre los puntos 1.3.1.8 Recuperaciones y 1.3.1.9 Prejudicial y Judicial, ambas etapas demostraron serias carencias comunicativas debido a la ausencia de la mecanización de la información que debe ser transferida sistemáticamente del área de negocios al área de recuperaciones y esta, al área legal, y viceversa.

RECOMENDACIONES

1. Implementar políticas de reclutamiento del personal, adicionalmente la participación de la opinión de una especialista en psicología.
2. Implementar un flujograma ligero que no abarque muchas horas hombre por parte del personal, este puede ser revisado por un solo especialista en Negocios y Gestión de Riesgo Crediticio.
3. Implementar capacitaciones personalizadas para mejorar notablemente los conocimientos sobre riesgos y evaluación socioeconómica financiera, donde se mejoren técnicas de evaluación y estudio del socio, que pueda abarcar no solo al socio sino también a su entorno familiar.
4. Implementar un nuevo software y contratar a una consultora especializada en software ERP.
5. Implementar un módulo que integre las áreas de negocios, área de recuperaciones y el área legal, ya que por su permanente interrelación debería sofisticarse sus medios para que la información pueda fluir con mayor rapidez.

ELABORACIÓN DE REFERENCIA

Tesis

1. Royo, Beatriz. "La Gestión de la morosidad en entidades financieras". En: Espacio Actuarial 2013.
2. Gonzales Tejada. "Gestión de la Morosidad" En: Revista actualidad 2012.
3. Brachfield, Perez. Libro "Análisis del moroso profesional". 2013.
4. Miranda Serrano, Luis. Libro "Aplazamiento de pago y morosidad entre empresas" 2010.
5. Antonio Ballesteros, José. "Morosidad y empresas de cobro de impagos. Usos y abusos. En: Artículo Revista Rankia 2005.
6. Brachfield, Perez. Libro "Los seis grandes tipos de deudores" 2014.
7. Ayala Villegas, Sabina " Créditos financieros". En: Opinión Gestiopolis 2005.
8. Jorge Buero, Eduardo. "claves para la gestión de cobranzas". En: Libro " El cobrador está condenado al éxito" 2008.
9. Azofra Vegas, Fernando. Libro "La hipoteca flotante" 2015.
10. Solís Jiménez January, María. "La equifinalidad en los tipos de cobranza". En: Gestiopoli 2005.
11. Rosas Gonzales, Enrique. "Negociaciones y cobranza". En: Edición Especial de la revista Emprendedor 2014.

Material Electrónico

1. Campoverde Vélez, Félix (2008). El Riesgo Crediticio. Recuperado el 14 de junio del 2017 de Zona Económica de la Word Wide Web.
<http://www.zonaeconomica.com/riesgo-credicio>.
2. Pérez Porto, Juliány Gardey, Ana. Definición de crédito. Recuperado el 05 de junio del 2017, de Definición de la Word Wide Web.
<http://definicion.de/credito/>.
3. Pérez Porto, Juliány Gardey, Ana (2013). Definición de crédito. Recuperado el 05 de junio del 2017, de Definición de la Word Wide Web.
<http://definicion.de/credito/>.
4. Belaunde, Gregorio. El riesgo de crédito. GESTIÓN. Recuperado el 2012 de la Word Wide Web.
<http://blogs.gestion.pe/riesgosfinancieros/2012/01/el-riesgo-de-credito-ese-desco.html>.
5. Kotler (2010). El Riesgo Crediticio. “Crédito y Cobranzas”. Recuperado el 14 de junio del 2010. de la Word Wide Web.
<http://creditoscobranzasdinero.blogspot.pe/2010/01/elriesgocrediticio.html>.
6. Pérez Porto, Julián y Merino, María (2010). Cuentas por cobrar. Recuperado el 10 de junio del 2017, de Definición de la Word Wide Web.
<http://definicion.de/cuentas-por-cobrar/>.
7. Chambi Zambrana, Gloria (2011). Cuentas por cobrar. Contabilidad general. Recuperado el 10 de junio del 2017, de mail X mail.com de la Word Wide Web.
http://www.mailxmail.com/cuentas-cobrar-contabilidad-general_h.

8. Solórzano Tapia, Dulio Leónidas, La cultura tributaria, un instrumento para combatir la evasión tributaria en el Perú. Recuperado el año 2011 de la Word Wide Web.
[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/03959836C65E2E5805257C120081DB15/\\$FILE/cultura_tributaria_dulio_solorzano.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/03959836C65E2E5805257C120081DB15/$FILE/cultura_tributaria_dulio_solorzano.pdf)
9. De la Dehesa, Guillermo e Guillamon, Higinio (1992). ¿Qué es la morosidad? Recuperado el 01 de junio 2017, de El País de la Word Wide Web.
http://elpais.com/diario/1992/12/02/economia/723250822_850215.html.
10. Bernabe Sánchez, Carmen Rosa (2012). Diferencia entre una línea de crédito y un préstamo. Recuperado el 06 de junio del 2017 de la Word Wide Web.
<http://www.eoi.es/blogs/carmenrosabernabe/2012/01/28/diferencia-entre-una-linea-de-credito-y-un-prestamo/>.
11. MCCOY, S. (2008). Morosidad bancaria en España Mitos y realidades. Recuperado el 01 de junio de 2017, de El Confidencial de la Word Wide Web. http://blogs.elconfidencial.com/mercados/valor-anadido/2008-07-7/morosidad-bancaria-en-espana-mitos-y-realidades_440616/.
12. Torrent Canaleta, Margarita (2010). La morosidad de bancos y cajas: tasa de morosidad y canje de créditos por activos inmobiliarios. Recuperado el 01 de junio de 2017, de Observatorio de Divulgación Financiera de la Word Wide Web.
<http://www.iefweb.org/es/finanzas/visordocumentospdf/11>.
13. Lalangui, Margoth (2015). Cuentas por Cobrar. Recuperado el 10 de junio del 2017, de Contabilidad Bancaria y Seguros de la Word Wide Web.

ANEXOS

ANEXO 01

RANKING DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO.

FEDERACION NACIONAL DE COOPERATIVAS DE

AHORRO Y CREDITO DEL PERU - FENACREP

RANKING DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

AL 30 DE JUNIO DEL 2015

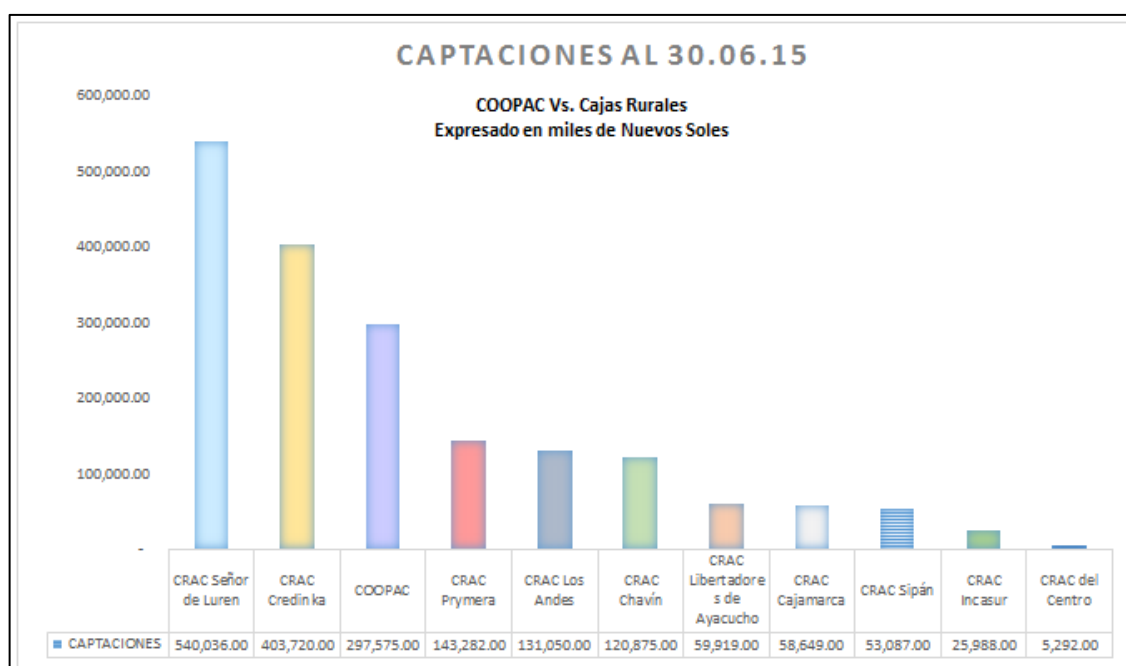
(En Miles de Nuevos Soles)

COOPAC CON ACTIVOS SUPERIORES A 1500 U.I.T

| Rank | COOPERATIVAS | ACTIVO TOTAL | CREDITOS | DEPOSITOS | PATRIMONIO NETO | RESULTADO EJERCICIO |
|------|--|--------------|----------|-----------|-----------------|---------------------|
| 1 | ABACO | 1,056,468 | 919,227 | 826,241 | 73,635 | 2,225 |
| 2 | PACIFICO | 1,012,431 | 832,916 | 826,992 | 122,264 | 2,639 |
| 3 | AELU | 813,993 | 656,974 | 774,276 | 34,093 | 936 |
| 4 | COOPAC | 508,973 | 351,304 | 271,234 | 72,766 | -514 |
| 5 | SANTAMARIA MAGDALENA LTDA. N° 219 | 443,061 | 354,500 | 326,176 | 94,003 | 2,510 |
| 6 | QUILLABAMBALTDAN°295-QUILLACOO | 278,530 | 246,443 | 213,418 | 57,516 | 800 |
| 7 | SANTO CRISTO DE BAGAZAN | 278,439 | 218,762 | 188,829 | 56,297 | 1,771 |
| 8 | SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA | 242,475 | 179,400 | 176,393 | 57,067 | 286 |
| 9 | SAN PEDRO 116 | 242,143 | 220,801 | 215,783 | 21,861 | -2,731 |
| 10 | SANTO DOMINGO DE GUZMAN | 197,211 | 169,012 | 164,447 | 23,994 | 335 |
| 11 | SAN MARTIN DE PORRES LTDA. | 192,398 | 164,839 | 122,735 | 55,659 | 2,289 |
| 12 | SAN ISIDRO | 191,789 | 203,748 | 156,423 | 30,291 | 251 |
| 13 | ILO LTDA | 169,512 | 95,894 | 112,191 | 35,013 | 1,091 |
| 14 | SAN FRANCISCO LTDA N° 289 | 155,883 | 102,612 | 122,590 | 18,828 | 783 |
| 15 | PETROPERU LTDA | 154,252 | 72,504 | 115,944 | 35,950 | 494 |
| 16 | LOS ANDESCOTARUSI AYMARAES | 144,577 | 124,202 | 105,115 | 22,481 | -264 |
| 17 | SANTA CATALINA DE MOQUEGUAL LTDA. N° 103 | 143,085 | 97,133 | 121,836 | 17,575 | 244 |
| 18 | EFIDE | 134,951 | 112,137 | 98,575 | 16,871 | 134 |

ANEXO 02

INDICADOR DE CAPTACIONES AL 30/06/2015.



ANEXO 03

INDICADOR DE COLOCACIONES AL 30/06/2015.

